

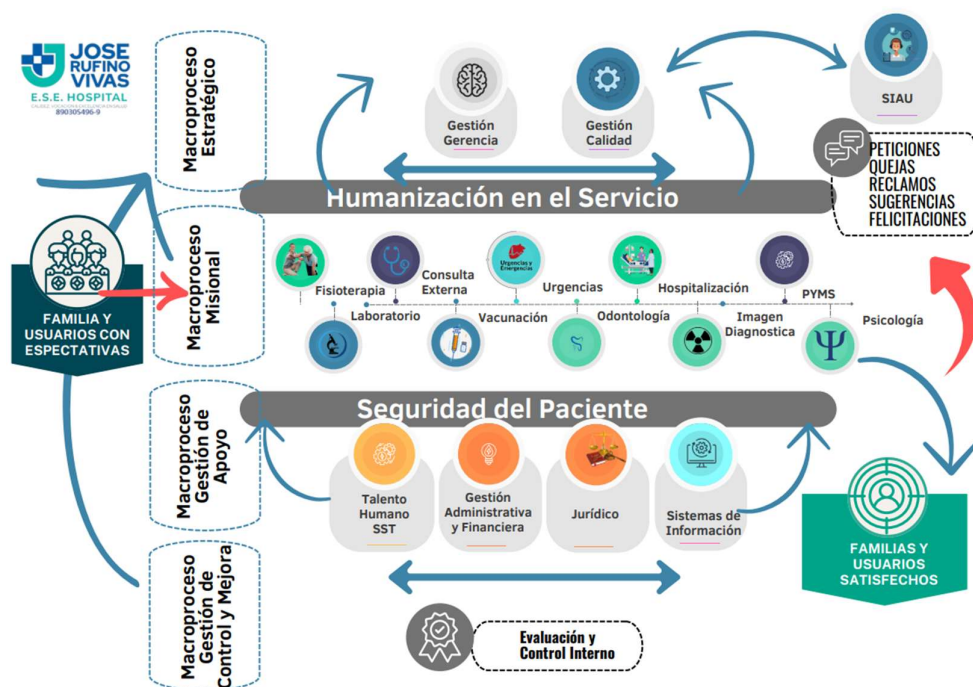
#### 4.4.6 Mejora continua de los procesos

El hospital tiene un enfoque de mejora continua para los procesos del SGC. Se han establecido procedimientos y prácticas para identificar oportunidades de mejora, implementar acciones correctivas y preventivas, y llevar a cabo revisiones periódicas de los procesos. La alta dirección promueve la participación y el compromiso de todo el personal en la mejora continua de los procesos y la eficacia del SGC.

El hospital está comprometido con la implementación, mantenimiento y mejora continua de su Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar la prestación de servicios de salud de calidad, satisfaciendo los requisitos del cliente y cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001.

A continuación, se muestra el mapa de procesos del Hospital Jose Rufino Vivas con sus correspondiente flujos e interacciones.

**Figura 1.** Mapa de procesos del Hospital José Rufino Vivas (HJRV) del municipio de Dagua.



## 9. CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

|                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                               |  |                                                                                                                                        |  |                                                                                                   |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  <b>JOSE RUFINO VIVAS</b><br><b>E.S.E. HOSPITAL</b><br><small>CALIDAD, VOCACION Y EXCELENCIA EN SALUD</small><br><small>890305496-9</small> |  | <b>ESE HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS</b><br>Caracterización: Proceso Consulta Externa                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                                                                                    |  <br>SC-CER185565 |                                                                                                               |  |                                                                                                                                        |  |                                                                                                   |  |
| Codigo: C-CE                                                                                                                                                                                                                 |  | versión: 06                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | Vigencia: Febrero 2024                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                               |  |                                                                                                                                        |  |                                                                                                   |  |
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                              |  | Prestar atención ambulatoria en consulta médica general con el fin de emitir diagnósticos y brindar tratamientos médicos de acuerdo al nivel de atención.                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                               |  |                                                                                                                                        |  |                                                                                                   |  |
| <b>Responsables</b>                                                                                                                                                                                                          |  | Lider del proceso - Coordinador médico                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | Participantes: Coordinador médico, Médicos, Jefe de Enfermería, auxiliares de enfermería, auxiliares de facturación, auxiliar administrativo.Ventanilla unica.     |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                               |  |                                                                                                                                        |  |                                                                                                   |  |
| <b>ENTRADAS</b>                                                                                                                                                                                                              |  | <b>PLANEAR</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | <b>HACER</b>                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                         | <b>VERIFICAR</b>                                                                                              |  | <b>ACTUAR</b>                                                                                                                          |  | <b>RESULTADO</b>                                                                                  |  |
| Usuarios con necesidades y expectativas, listos para ser atendidos.<br>Normatividad vigente                                                                                                                                  |  | Insumos, infraestructura, equipos biomedicos y recurso humano.<br>Cuadro de Turno Medicos                                                                                                                                                                                                                       |  | 1. Recepción del usuario al servicio.                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                         | Datos del usuario ingresados en la base de datos.                                                             |  | Se registra no conforme y se toman acciones.                                                                                           |  | Paciente atendido, con diagnóstico y tratamiento médico definido.                                 |  |
|                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | 2. Atención del paciente por profesional asignado                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                         | Cumplimiento de protocolos y guías de atención.                                                               |  | Se registra en plan de mejoramiento y se realiza seguimiento respecto.                                                                 |  |                                                                                                   |  |
|                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | 3. Diligenciamiento y/o apertura de Historia Clínica y registros asistenciales                                                                                     |                                                                                                                                                                                         | La HC y registros se encuentren completamente diligenciados y con la informacion respectiva.                  |  | Se registra no conforme y se toman acciones.                                                                                           |  |                                                                                                   |  |
|                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | 4. Aplicación de las guías y protocolos de atención.                                                                                                               |                                                                                                                                                                                         | Pertinencia en el cumplimiento de las guías y protocolos.                                                     |  | Se registra no conforme y se toman acciones.                                                                                           |  |                                                                                                   |  |
|                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | 5. Asignación de Tratamiento o Remisión de pacientes a otro nivel, hospitalización o especialista.                                                                 |                                                                                                                                                                                         | Pertinencia de la remisión (tipo de remisión que requiere el paciente según DX). Auditoría Médica             |  | Se registra no conforme y se toman acciones.                                                                                           |  |                                                                                                   |  |
| <b>Proveedores</b>                                                                                                                                                                                                           |  | <b>Requisitos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | <b>Riesgos Significativos</b>                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                         | <b>Documentos soportes</b>                                                                                    |  | <b>Indicadores de gestión</b>                                                                                                          |  | <b>Clientes del proceso</b>                                                                       |  |
| Aseguradoras<br>Usuarios particulares<br>Secretaria de salud departamental<br>Pacientes por eventos<br>Pacientes Contributivos<br>Pacientes Portabilidad                                                                     |  | Resolución 1995 de 1999, Ley 23 del 81 Código de Ética Médica, Decreto 2200 del 2002, Decreto 1011 del 2006<br>Decreto 4747 de 2007. Decreto 3518 de 2006. Decreto 538/ 2020. Decreto 3280<br>Norma ISO 9001:2015Requisitos: 8.1,8.2,8.3,8.5,7.1.4, 8.6, 8.7, Otros: 4.4, 5.2, 5.3, 6,7,4,7.5, 9.1.1, 9.1.3, 10 |  | *Inoportunidad en la atencion<br>*Inadecuado manejo clinico de patologías<br>*Aumento de ocurrencia de eventos adversos<br>*Accidente laboral con riesgo biológico |                                                                                                                                                                                         | Procedimientos, manuales y guías médicas. Protocolos<br><b>Registros</b><br>Historia clinica, Fichas SIVIGILA |  | * NC gestionados oportunamente.<br>* Adherencia a guías y protocolos.<br>* Eventos adversos.<br>*Oportunidad en la asignación de citas |  | Procesos misionales<br>Aseguradoras<br>Familia<br>Estado<br>Otras IPS<br>Secretaria de salud mpal |  |
| <b>Elaboró</b>                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                         | <b>Aprobó</b>                                                                                                 |  |                                                                                                                                        |  |                                                                                                   |  |
| Lider del proceso - Coordinador de calidad                                                                                                                                                                                   |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                         | Gerente                                                                                                       |  |                                                                                                                                        |  |                                                                                                   |  |

|  <p><b>JOSE RUFINO VIVAS</b><br/>E.S.E. HOSPITAL<br/>CALIDEZ, VOCACION Y EXCELENCIA EN SALUD<br/>890305496-9</p> | PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICION<br>PUNTOS DE CONTROL                                            |                                |                                                                                        |                                        | <br><br>SC-CER185565 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                   | Codigo: PC - CE                                                                                |                                |                                                                                        |                                        |                                                                                                                                                                                            |
| PROCESO:                                                                                                                                                                                          |                                                                                                | CONSULTA EXTERNA               |                                                                                        |                                        |                                                                                                                                                                                            |
| VARIABLE A CONTROLAR                                                                                                                                                                              | ASPECTO A VERIFICAR                                                                            | CARGO RESPONSABLE DE VERIFICAR | CRITERIO DE ACEPTACION (acepto si...)                                                  | REGISTRO DE VERIFICACION               | QUE SE HACE, SI NO CUMPLE                                                                                                                                                                  |
| 1. Datos del usuario ingresados en la base de datos.                                                                                                                                              | la Información contenida en el sistema .                                                       | Médico                         | La información contenida en el sistema son correctas.                                  | Factura<br>Historia clinica            | Se registra no conforme y se toman acciones                                                                                                                                                |
| 2. Cumplimiento de protocolos y guías de atención                                                                                                                                                 | El cumplimiento en la aplicación de las guías médicas                                          | Coordinador Médico             | La HC contiene en manejo según guías establecidas                                      | Historia clinica                       | Se registra no conforme y se toman acciones                                                                                                                                                |
| 3. HC y registros se encuentren completamente diligenciados y con la información respectiva                                                                                                       | Que Información contenida en la HC y registros clinicos este completa y cumpliendo requisitos. | Coordinador Médico             | La HC y registros se encuentran totalmente diligenciados y con la información correcta | Historia clinica<br>Registros clinicos | Se informa al personal implicado y realiza seguimiento                                                                                                                                     |
| 4. Pertinencia de la remisión (tipo de remisión que requiere el paciente según DX).                                                                                                               | Cumplimiento en la aplicación de las guías y protocolos médicos establecidos                   | Coordinador Médico             | Que el DX amerite la asignación                                                        | Historia clinica                       | Se toman acciones                                                                                                                                                                          |
| 5. Inoportunidad en la asignación de citas                                                                                                                                                        | Cumplimiento de las asignaciones de citas de los pacientes que las solicitan                   | Cordinador médico              | La citas son aginadas oportunamente y se cumplen                                       | Agendas médicas                        | Se registra no conforme y se ajusta la agenda                                                                                                                                              |
| Elaboro:<br>Lider del proceso - Calidad                                                                                                                                                           |                                                                                                |                                | Aprobo:<br>Gerente                                                                     |                                        |                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                |                                                                                                                   |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  <b>JOSE RUFINO VIVAS</b><br>E.S.E. HOSPITAL<br>CALIDAD, VOCACIÓN Y EXCELENCIA EN SALUD<br>890305496-9 |  | <b>ESE HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS</b><br>Caracterización: Proceso de Gestion de Apoyo Médico.                                                                                                                                                            |  |                                                                                                                                                                                |  <br>SC-CER183565 |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                |                                                                                                                   |                                 |
| Codigo: C-AM                                                                                                                                                                           |  | versión: 06                                                                                                                                                                                                                                              |  | Vigencia: Febrero de 2028                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                |                                                                                                                   |                                 |
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                        |  | Procesar y analizar muestras de laboratorio y toma de imagenes diagnosticas, con el fin de entregar resultados oportunos y confiables para contribuir en el manejo adecuado de los pacientes.                                                            |  |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                |                                                                                                                   |                                 |
| <b>Responsables</b>                                                                                                                                                                    |  | Lider del proceso - Bacteriólogo.                                                                                                                                                                                                                        |  | <b>Participantes:</b>                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       | Auxiliar de laboratorio, auxiliar de facturación, bacteriologa (o),                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                |                                                                                                                   |                                 |
| <b>ENTRADAS</b>                                                                                                                                                                        |  | <b>PLANEAR</b>                                                                                                                                                                                                                                           |  | <b>HACER</b>                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                       | <b>VERIFICAR</b>                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>ACTUAR</b>                                                                                                                                                  | <b>RESULTADO</b>                                                                                                  |                                 |
| Orden mèdica y factura<br><br>Muestras<br><br>Requisitos Legales                                                                                                                       |  | Infraestructura, insumos, Equipos biomédicos y personal necesarios para el normal funcionamiento del servicio.                                                                                                                                           |  | Recepción y/o Toma de muestras e imágenes.                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                       | Que la factura coincida con la orden mèdica.<br>Cumplimiento de protocolos para toma de muestras e imágenes.<br>Que la muestra cumpla requisitos y el usuario cumpla con las condiciones para toma de muestra e imágenes.                                                   | Se registra NC, se devuelve la factura a la caja para corrección y se toman acciones.<br>Se brinda instrucciones al paciente y se reprograma, si es necesario. | Resultados oportunos confiables y confidenciales                                                                  |                                 |
|                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                          |  | 2. Clasificación de la muestra                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                       | Procedimiento de acuerdo al examen solicitado.                                                                                                                                                                                                                              | Se registra NC y se toman acciones                                                                                                                             |                                                                                                                   |                                 |
|                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                          |  | 3. Controles internos y externos de calidad en laboratorio clínico                                                                                                             |                                                                                                                                                                                       | Resultados dentro de los rangos y parametros permitidos.                                                                                                                                                                                                                    | Se registra NC y se toman acciones                                                                                                                             |                                                                                                                   |                                 |
|                                                                                                                                                                                        |  | Entrega de resultados                                                                                                                                                                                                                                    |  | 4. Procesamiento y análisis de muestras e imágenes                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                       | Cumplimiento de Protocolos, guías y Procedimientos                                                                                                                                                                                                                          | Se repite el procedimiento de verificación y se toman acciones                                                                                                 |                                                                                                                   |                                 |
|                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                          |  | 5. Elaboración y transcripción de resultados                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                       | Concordancia de los datos del pacientes con las muestras analizadas e imágenes tomadas.                                                                                                                                                                                     | Se registra NC y se toman acciones                                                                                                                             |                                                                                                                   |                                 |
|                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                          |  | 6. Entrega de resultados                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                       | Identificación del solicitante del resultado. Cumplimiento del tiempo en la entrega de los resultados.                                                                                                                                                                      | No se entrega el resultado. Se toman acciones.                                                                                                                 |                                                                                                                   |                                 |
| <b>Proveedores</b>                                                                                                                                                                     |  | <b>Requisitos</b>                                                                                                                                                                                                                                        |  | <b>Riesgos Significativos</b>                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                       | <b>Documentos soportes</b>                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                | <b>Indicadores de gestión</b>                                                                                     | <b>Cientes del proceso</b>      |
| Procesos misionales<br>Usuarios                                                                                                                                                        |  | Ley 100 de 1993, Decreto 786/2016 1011/ 06, Decreto 2323/ 06, Decreto 3518/ 06, Ley 715/ 01, Decreto 3039/ 07<br>Decreto 538/2020<br>NTC ISO 9001:2015<br>Requisitos: 8.1,8.2,8.3,8.5,7.1.4, 8.6, 8.7, Otros: 4.4, 5.2, 5.3, 6,7,4,7.5, 9.1.1, 9.1.3, 10 |  | *inadecuado procesamiento de muestras<br>*resultados erroneos / dudosa confiabilidad<br>*aumento de incidentes y eventos adversos<br>*Envío inoportuno de entrega de Exámenes. |                                                                                                                                                                                       | Procedimientos de laboratorio.<br>Procedimientos de RX.<br><b>Registros</b><br>Libro de reg. de entrega de resultados, control de calidad int. (gram), control de inventario, seguimiento TSH, reg. Envío muestras de lab y envío muestras lab. Libro radiografías tomadas. |                                                                                                                                                                | * No conformes gestionados<br>* Control de calidad externo.<br>* Eventos adversos.<br>*Control de calidad interno | Procesos misionales<br>Usuarios |
| <b>Elaboro</b>                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                          |  | <b>Aprobó</b>                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                |                                                                                                                   |                                 |
| Lider del proceso - Calidad                                                                                                                                                            |  |                                                                                                                                                                                                                                                          |  | Gerente                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                |                                                                                                                   |                                 |

|                                                                                                             |                                                                                             |                                                     |                                                                                                                      |                                                |                                                                                                    |  |                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------|
|                             |                                                                                             | PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICION<br>PUNTOS DE CONTROL |                                                                                                                      |                                                | <br>SC-CER185565 |  |  |
|                                                                                                             |                                                                                             | Codigo: PC - AM                                     |                                                                                                                      |                                                |                                                                                                    |  |                                                                                    |
| PROCESO:                                                                                                    |                                                                                             | GESTION DE APOYO MÈDICO                             |                                                                                                                      |                                                |                                                                                                    |  |                                                                                    |
| VARIABLE A CONTROLAR                                                                                        | ASPECTO A VERIFICAR                                                                         | CARGO RESPONSABLE DE VERIFICAR                      | CRITERIO DE ACEPTACION (acepto si...)                                                                                | REGISTRO DE VERIFICACION                       | QUE SE HACE, SI NO CUMPLE                                                                          |  |                                                                                    |
| 1. Correspondencia de los datos de la factura con la orden mèdica                                           | Que el procedimiento facturado corresponda a lo consignado en la orden mèdica.              | Bacteriologa                                        | Existe concordancia entre la factura y la orden medica.                                                              | Factura<br>Orden mèdica                        | Se registra no conforme<br>Se toman acciones                                                       |  |                                                                                    |
| 2.Cumplimiento de protocolos para toma de muestras e imàgenes.                                              | Que en la toma de muestras e imàgenes se cumpla los protocolos establecidos.                | Bacteriologa                                        | El usuario y muestra cumplen con los requisitos.                                                                     | Factura<br>Orden mèdica                        | Se registra no conforme<br>Se toman acciones                                                       |  |                                                                                    |
| 3.Que la muestra cumpla requisitos y el usuario cumpla con las condiciones para toma de muestra e imagenes. | Que el usuario asista en las condiciones a decuadas para la toma de muestra e imàgenes.     | Bacteriologo y tècnlogo en radiologia               | Los protocolos para toma de muestras e imàgenes se cumplen.                                                          | Factura<br>Orden mèdica                        | Se registra no conforme<br>Se toman acciones                                                       |  |                                                                                    |
| 4. Clasificaci3n de la muestra                                                                              | Procedimiento de acuerdo al examen solicitado.                                              | Bacterilogo                                         | Hay concordancia entre el procedimiento realizado y el examen solicitado por el mèdico                               | Orden medica<br>Resultado examen               | Se registra no conforme<br>Se toman acciones                                                       |  |                                                                                    |
| 3. Cumplimiento de Protocolos y de guias en el procesamiento y analisis de muestras e imàgenes              | Aplicaci3n de los protocolos y guiaa a las muestras analizadas                              | Bacteriologo y tècnlogo en radiologia               | Los protocolos se aplican al total de las muestras analizadas e imàgenes procesadas                                  | Historia clinica                               | Se registra no conforme y se toman acciones.                                                       |  |                                                                                    |
| 4. Resultados de los controles dentro de los rangos y parametros permitidos.                                | Que los resultados arrojados por el equipo se encuentren dentro d elos ranfos permitidos.   | Bacteriologa                                        | Los resultados se encuentran dentro de los parametros permitidos y los equipos tienen los mantenimientos requeridos. | Reportes emitidos por los equipos respectivos. | Se toman acciones respectivas y se hace seguimiento.                                               |  |                                                                                    |
| 5. Concordancia de los datos del pacientes con las muestras analizadas e imàgenes tomadas.                  | Que los datos consignados en el resultado correspondan a los registrados en la orden mèdica | Bacteriologa<br>Aux. de laboratorio                 | Los datos impresos en los resultados e imàgenes correspondan a los reportados en la orden mèdica.                    | Resultados de laboratorio.<br>Placas de RX     | Se registra NC y se toman accciones.                                                               |  |                                                                                    |
| 6. Entrega oportuna de resultados.                                                                          | Entrega de los resultados dentro del tiempo establecido.<br>Registro del solitante.         | Bacteriologo y tècnlogo en radiologia               | El resultado es entregado en el tiempo establecido y se deja evidencia d la entrega.                                 | Registro de entrega de resultados              | Se toman acciones y se registra no conforme                                                        |  |                                                                                    |
| Elaboro:<br>Lider del proceso - Calidad                                                                     |                                                                                             |                                                     | Aprobo:<br>Gerente                                                                                                   |                                                |                                                                                                    |  |                                                                                    |

|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                              |                                                                                                               |  |                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>E.S.E. HOSPITAL<br>CALLES VIOLETA Y ESTRELLA ORVALLE<br>890305496-9  |                                                                                                                                                                                                                                                                     | ESE HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS<br>Caracterización: Proceso Hospitalización                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                              | <br>ISO 9001<br>SC-CE385565 |  | <br>IONET<br>CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM |
| Codigo: C-HS                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                     | versión: 06                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Vigencia: Febrero 2024                                                                                       |                                                                                                               |  |                                                                                                                            |
| Objetivo                                                                                                                                                 | Realizar tratamiento intrahospitalario asegurando el cumplimiento de requisitos en un entorno seguro para el paciente, con el fin de mejorar su estado de salud.                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                              |                                                                                                               |  |                                                                                                                            |
| Responsable                                                                                                                                              | Lider del proceso - Enfermera                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                               | Participantes:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Coordinador Medico, Coordinador de enfermeria, Jefe de facturación, coordinador de laboratorio clínico.      |                                                                                                               |  |                                                                                                                            |
| ENTRADAS                                                                                                                                                 | PLANEAR                                                                                                                                                                                                                                                             | HACER                                                                                                                                                                                                         | VERIFICAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ACTUAR                                                                                                       | RESULTADO                                                                                                     |  |                                                                                                                            |
| Usuarios con necesidades y expectativas, listos para ser atendidos.<br><br>Dispositivos e insumos medicos para hospitalización , esterilización y partos | Insumos, infraestructura, recurso humano.<br><br>Turnos y asignación de funciones para el personal del servicio                                                                                                                                                     | 1. Recepción del paciente al ingreso del servicio.                                                                                                                                                            | Estado general del paciente, ordenes médicas y orden de hospitalización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Se registra no conforme y se toman acciones                                                                  | Paciente estable con diagnóstico y tratamiento definido                                                       |  |                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2. Atención del paciente / tratamiento intrahospitalario.                                                                                                                                                     | 2.Consignación en la HC de la evolución del paciente, diligenciamiento y adherencia a guías de atención, aviso de cambios en el estado de salud del paciente                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Se registra no conforme y se toman acciones                                                                  |                                                                                                               |  |                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3. Hospitalización Partos                                                                                                                                                                                     | Pertinencia oportuna del diagnóstico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Se registra NC y se toman acciones.                                                                          |                                                                                                               |  |                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                     | 4. Remisión de Pacientes a otro nivel de atención                                                                                                                                                             | Pertinencia de la remisión oportuna y soportes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Se registra NC y se toman acciones.                                                                          |                                                                                                               |  |                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                     | 5. Revista médica                                                                                                                                                                                             | Que se realice con el personal requerido, se consigne evolución y ordenes en la HC. y registro de la entrega de turno respectiva.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Se registra NC y se toman acciones.                                                                          |                                                                                                               |  |                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                     | 6. Alta de pacientes                                                                                                                                                                                          | Estado de salud del paciente, documentos de egreso y formula médica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Se registra NC y se toman acciones.                                                                          |                                                                                                               |  |                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                     | 7. Entrega de turnos                                                                                                                                                                                          | Evolución del paciente y cumplimiento de ordenes medicas consignados en la historia clínica.<br>Registro de entrega de turno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Se registra NC y se toman acciones.                                                                          |                                                                                                               |  |                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                     | 8. Esterilización de dispositivos e insumos médicoquirurgicos de manera segura.                                                                                                                               | Cumplimiento de condiciones y requisitos de los insumos y los dispositivos medicoquirurgicos que ingresan al área de esterilización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Se registra NC y se toman acciones.                                                                          |                                                                                                               |  |                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                               | 9. carro de paro y stock de medicamentos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Cumplimiento de los formatos y las condiciones del servicio                                                  |                                                                                                               |  | Se registra NC y se toman acciones.                                                                                        |
| Proveedores                                                                                                                                              | Requisitos                                                                                                                                                                                                                                                          | Riesgos significativos                                                                                                                                                                                        | Documentos soportes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Indicadores de gestión                                                                                       | Clientes del proceso                                                                                          |  |                                                                                                                            |
| Aseguradoras<br>Usuarios particulares<br>Secretaria de salud mpal                                                                                        | Resolución 1995 de 1999, Ley 23 del 81 Código de Ética Médica, Resolución 3374 del 2000 (Rips; anexo técnico No. 1-Epicrisis), Decreto 538/20 Norma ISO 9001:2015<br>Requisitos: 8.1,8.2,8.3,8.5,7.1.4, 8.6, 8.7, Otros: 4.4, 5.2, 5.3, 6,7.4,7.5, 9.1.1, 9.1.3, 10 | *Aumento de presencia de eventos adversos<br>* inadecuado manejo clínico de patologías<br>* Fuga de pacientes<br>*Accidente Laboral con muestras/elementos de pacientes sospechosos o confirmados de covid-19 | Gías y protocolos médicos<br>Registros<br>Historia clínica, planes de enfermeria (ginecobstetrico, pediátrico, hospitalización, EDA, enfermedades infecto contagiosas, IRA, celulitis), Inventario de medicamentos (cuarto hospitalización, sala de partos, kit de emergencia obstetrica, kit de abuso sexual), entrega de turno , dietas pacientes, indic. quimico, indic. biologico, control de material realizado, entrega de material y equipos esteriles, | *No conformes gestionados oportunamente<br>*Eventos adversos<br>*Adherencia a guías y protocolos de atención | Procesos misionales<br>Aseguradoras<br>Familia<br>Estado<br>Otras IPS<br>Secretaria de salud mpal             |  |                                                                                                                            |
| Elaboró                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                               | Aprobó                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                              |                                                                                                               |  |                                                                                                                            |
| Lider del proceso - Coordinadora de calidad                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                               | Gerente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                              |                                                                                                               |  |                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                     |                                       |                                                                                                                                               |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>JOSE RUFINO VIVAS</b><br/>E.S.E. HOSPITAL<br/>CALIDAD, SEGURIDAD Y RESPONSABILIDAD<br/>890305456-9</p> | <p align="center"><b>PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICION</b><br/><b>PUNTOS DE CONTROL</b></p>                                                                                                                            |                                       |                                                                                                                                               |                                                                                         |   <p>ISO 9001<br/>SC-028385365</p> |
|                                                                                                                                                                                               | <p align="center">Codigo: PC - HS</p>                                                                                                                                                                               |                                       |                                                                                                                                               |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>PROCESO:</b> HOSPITALIZACION</p>                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                     |                                       |                                                                                                                                               |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                          |
| <b>VARIABLE A CONTROLAR</b>                                                                                                                                                                   | <b>ASPECTO A VERIFICAR</b>                                                                                                                                                                                          | <b>CARGO RESPONSABLE DE VERIFICAR</b> | <b>CRITERIO DE ACEPTACION (acepto si...)</b>                                                                                                  | <b>REGISTRO DE VERIFICACION</b>                                                         | <b>QUE SE HACE, SI NO CUMPLE</b>                                                                                                                                                                         |
| Estado general del paciente, ordenes medicas y orden de hospitalización al momento de ingreso al servicio                                                                                     | El estado de salud del paciente se encuentra contenido en la HC y las ordenes medicas correspondan al manejo médico definido.                                                                                       | Médico<br>Enfermera                   | La Historia clinica y ordenes medicas cumplen con los requisitos para la hospitalización del paciente.                                        | Historia clinica<br>Orden médica<br>Orden de hospitalización                            | se registra no conforme y se toman acciones                                                                                                                                                              |
| Consignación en la HC de la evolución del paciente, Diligenciamiento correcto, y adherencia a guías de atención                                                                               | Que la HC contenga la información respectiva del estado de salud del paciente y cumpla con los requisitos de la adherencia a guías respectivo.                                                                      | Médico<br>Enfermera                   | Se cumplen los requisitos de diligencia de HC y adherencia a guías.                                                                           | Historia clinica<br>Notas de enfermeria                                                 | Se registra no conforme, se toman acciones y se elabora plan de mejoramiento para el seguimiento respectivo.                                                                                             |
| Pertinencia del diagnóstico de partos y neonatos                                                                                                                                              | Que el estado de salud del paciente requiera hospitalización.<br>Cumplimiento en la aplicación de protocolos y guías establecidas.                                                                                  | coordinador Médico                    | El estado de salud del paciente amerita hospitalización y se realiza manejo médico aplicando los protocolos y guías establecido.              | Historia Clinica                                                                        | Se registra NC y se toman acciones con el personal involucrado.                                                                                                                                          |
| Pertinencia de la remisión y soportes.                                                                                                                                                        | Cumplimiento en la aplicación de guías y protocolos establecidos y cumplimiento de requisitos en los soportes requeridos.                                                                                           | coordinador Médico                    | El estado de salud del paciente amerita remisión y se realiza manejo médico aplicando los protocolos y guías establecido.                     | Historia Clinica<br>Soportes respectivos                                                | Se registra NC y se toman acciones con el personal involucrado.                                                                                                                                          |
| Cumplimiento de la revista médica                                                                                                                                                             | Que se realice con el personal requerido, se consigne evolucion y ordenes en la HC. y registro de la entrega de turno                                                                                               | coordinador Médico<br>Enfermera       | Se realiza con el personal requerido y se consigna la evolucion y ordenes en la HC.<br>Se evidencia el registro de turno                      | Historia clinica                                                                        | Se registra NC y se toman acciones con el personal involucrado.                                                                                                                                          |
| Estado de salud del paciente, documentos de egreso y formula médica, para el egreso del paciente                                                                                              | El paciente se encuentra en buenas condiciones de salud y las ordenes cumplen con los requisitos.                                                                                                                   | Médico<br>Enfermera                   | El estado de salud del paciente amerita dar de alta y la formula médica corresponde al manejo medico respectivo.                              | Historia clinica<br>Formula medica                                                      | Se registra NC y se toman acciones con el personal involucrado.                                                                                                                                          |
| Kardex de pacientes hospitalizados, evolución del paciente y cumplimiento de ordenes medicas consignados en la historia clinica.<br>Registro de entrega de turno.                             | Que el kardex, la evolución de pacientes y las ordenes medicas cumplan con los requisitos y se encuentren consignados en al historia clinica.<br>Los turnos se encuentren reportado en el registro respectivo       | Enfermera                             | El kardex, la evolución y las formulas medicas completamente diligenciados y cumplen con los requisitos y hacen parte de la historia clinica. | Historia clinica                                                                        | Se registra NC y se toman acciones con el personal involucrado.                                                                                                                                          |
| Cumplimiento de condiciones y requisitos de los insumos y los dispositivos medicoquirurgicos que ingresan al área de esterilización.                                                          | Calidad de los insumos que permita realizar el procesamiento adecuado, registro sanitario respectivo.<br>Entrega de dispositivos en recipiente plastico herméticamente cerrado sumergido en el producto respectivo. | Coordinadora del proceso              | Los insumos y dispositivos médicos cumplen con los requisitos y condiciones al ingreso al área de esterilización.                             | Registros sanitario<br>Registro de insumos<br>Hoja de vida (instructivo de uso) equipos | Se registra NC y se toman acciones con el personal involucrado.                                                                                                                                          |
| <p>Elaboro:<br/>Lider del proceso - Coordinación de Calidad</p>                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                     |                                       | <p>Aprobo:<br/>Gerente</p>                                                                                                                    |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|                        | ESE HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS<br>Caracterización: Proceso Odontología                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                        |                                                                        |
|                                                                                                        | Codigo: C-OD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                    | Versión: 05                                                                                                                                                                                                                                 | Vigencia: Febrero 2021                                                                                                                                                                                                     |                                                                        |
| Objetivo                                                                                               | Realizar consulta odontologica general con el fin de diagnosticar, definir conducta y realizar los tratamientos de acuerdo al nivel de atencion, asegurando el cumplimiento de requisitos.                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                        |
| Responsable                                                                                            | Lider del proceso - odontóloga                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                    | Participantes:                                                                                                                                                                                                                              | Coordinador odontológico, Jefe de facturación,Auxilires de odontología.                                                                                                                                                    |                                                                        |
| ENTRADAS                                                                                               | PLANEAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | HACER                                                                                                                                                              | VERIFICAR                                                                                                                                                                                                                                   | ACTUAR                                                                                                                                                                                                                     | RESULTADO                                                              |
| Usuarios con necesidades y expectativas, listos para ser atendidos.                                    | Insumos, infraestructura, recurso humano.<br><br>Agenda odontológica                                                                                                                                                                                                                                                            | 1. Asignación de cita                                                                                                                                              | Disponibilidad de agenda odontológica, aseguradora a la que pertenece el usuario.                                                                                                                                                           | Se brinda informacion al usuaio y se direcciona según la necesidad.                                                                                                                                                        | Usuario satisfecho con tratamiento odontologico y diagnostico definido |
|                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2. Recepción de usuario en el servicio                                                                                                                             | Inclusion del usuario en la agenda odontologica, facturación del procedimiento requerido.                                                                                                                                                   | Se brinda la atención al paciente, se direcciona a facturación y se toman acciones.                                                                                                                                        |                                                                        |
|                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3. Atención de pacientes y definir conducta                                                                                                                        | Cumplimiento de protocolos y guías de atención                                                                                                                                                                                              | Se registra NC y se toman acciones .                                                                                                                                                                                       |                                                                        |
|                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4. Diligenciamiento y/o apertura de historia clínica                                                                                                               | Diligenciamiento correcto de HC y registros respectivos.                                                                                                                                                                                    | Se registra NC y se toman acciones                                                                                                                                                                                         |                                                                        |
|                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5. Remisión de pacientes a otro nivel de atención, servicio o especialista                                                                                         | Pertinencia de la remisión y documentos soportes                                                                                                                                                                                            | Se registra NC y se toman acciones                                                                                                                                                                                         |                                                                        |
|                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 6. Solicitud de insumos odontologicos                                                                                                                              | Fechas de vencimiento, condiciones de almacenamiento y stokc                                                                                                                                                                                | Se realiza devolución almacén. Se registra NC y se toman acciones.                                                                                                                                                         |                                                                        |
| Proveedores                                                                                            | Requisitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Riesgos Significativos                                                                                                                                             | Documentos soportes                                                                                                                                                                                                                         | Indicadores de gestión                                                                                                                                                                                                     | Clientes del proceso                                                   |
| Urgencias<br>Consulta ext.<br>PYP<br>Aseguradoras<br>Usuarios particulares<br>Secretaria de salud mpal | Resolución 1995 de 1999, Ley 23 del 81 Código de Ética Médica, Decreto 2200 del 2002, Decreto 1011 del 2006, Decreto 786 del 2016, Decreto 538/ 2020<br>Decreto 4747 de 2007, Resolución 3280 del 2018<br>Norma ISO 9001:2015<br>Requisitos: 8.1,8.2,8.3,8.5,7.1.4, 8.6, 8.7, Otros: 4.4, 5.2, 5.3, 6.7,4.7.5, 9.1.1, 9.1.3, 10 | *Aumentos de eventos Adversos<br>*Accidente de riesgo Biológico.<br>* realizacion de tratamientos inefectivos o de baja calidad<br>*Accidente Laboral con muestras | Procedimientos, guías y protocolos odontologicos.<br><br><b>Registros:</b><br>Consentimiento informado, agenda odontologica, historia clinica, registro de insumos médicos, complicaciones odontológicas, descarte de las fresas y zecrias, | * NC gestionados oportunamente.<br>* Eventos adversos gestionados.<br>* Adherencia a protocolos y guías de atención.<br>* Tratamientos odontológicos terminados.<br>* Oportunidad en la asignación de citas odontológicas. | Aseguradoras<br>Familia<br>Otras IPS<br>Secretaria de salud mpal       |
| Elaboró                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                    | Aprobó                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                        |
| Lider del proceso - Coordinador de Calidad                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                    | Gerente                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                            |                                                                        |

|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                       |                                                                                                                                                                        |                                                                            |                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <b>PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICION</b><br><b>PUNTOS DE CONTROL</b>                                                                                                                                                                                        |                                       |                                                                                                                                                                        |                                                                            |   |
|                                                                                           | Codigo: PC - OD                                                                                                                                                                                                                                          |                                       |                                                                                                                                                                        |                                                                            |                                                                                                                                                                         |
| <b>PROCESO:</b>                                                                           | <b>ODONTOLOGIA</b>                                                                                                                                                                                                                                       |                                       |                                                                                                                                                                        |                                                                            |                                                                                                                                                                         |
| <b>VARIABLE A CONTROLAR</b>                                                               | <b>ASPECTO A VERIFICAR</b>                                                                                                                                                                                                                               | <b>CARGO RESPONSABLE DE VERIFICAR</b> | <b>CRITERIO DE ACEPTACION (acepto si...)</b>                                                                                                                           | <b>REGISTRO DE VERIFICACION</b>                                            | <b>QUE SE HACE, SI NO CUMPLE</b>                                                                                                                                        |
| Disponibilidad de agenda odontologica, aseguradora a la que pertenece el usuario.         | Oportunidad en la asignación de la cita y que el usuario este activo en la base de datos                                                                                                                                                                 | Odontologa auxiliar odontologia       | La cita se asigna dentro del tiempo establecido y el usuario esta activo en base de datos de aseguradora                                                               | Agenda odontologica Base de datos                                          | Se informa al usuario y se direcciona.                                                                                                                                  |
| Inclusion del usuario en la agenda odontologica, facturación del procedimiento requerido. | Que el usuario se encuentre registrado en la agenda y que se facture el procedimiento correcto                                                                                                                                                           | Odontologa auxiliar odontologia       | El usuario se encuentra incluido en la agenda y se factura el procedimiento requerido.                                                                                 | Agenda odontologica Factura                                                | Se reprograma la cita, se direcciona el paciente a facturación para la corrección repectiva                                                                             |
| Cumplimiento de protocolos y guías de atención odontologica                               | Que se apliquen al total de los procedimientos realizados                                                                                                                                                                                                | Odontologa                            | El total de los procedimientos realizados cumplen con los requisitos de aplicación de protocolos y guías de atención odontologica                                      | Histotia clinica                                                           | Se registra NC, y se elabora plan de mejoramiento para seguimiento repectivo                                                                                            |
| Diligenciamiento correcto de HC y registros respectivos.                                  | Que la historia clinica y los registros respectivos cumplan con los requisitos de diligenciamiento.                                                                                                                                                      | Odontologa                            | La historia clinica se encuentra completamente diligenciada con los registros repectivos, que hacen parte de la atención.                                              | Historia clinica Registros respectivos                                     | Se registra NC y se toman acciones.                                                                                                                                     |
| Pertinencia de la remisión y documentos soportes                                          | Que el procedimiento solicitado requiera otro nivel de atención                                                                                                                                                                                          | Odontologa                            | La salud oral del paciente requiere otro nivel de atención                                                                                                             | Historia clinica Registro de remisión                                      | Se registra NC y se toman acciones.                                                                                                                                     |
| Fechas de vencimiento, condiciones de almacenamiento y stokc de los insumos requeridos    | Que los insumos se encuentren con fecha superior a 6 meses de vencimiento, se almacenen de acuerdo al las especificaciones impartidas por el fabricante y existencia minima de stock.<br>Que la semaforizacion corresponda a los periodos de vencimiento | Odontologa auxiliar odontologia       | Las fechas de vencimiento son superiores a 6 meses, se almacena correctamente y se mantiene el stock minimo.<br>Los insumos se encuentran semaforizados correctamente. | Registro de materiales e insumos odontologicos.<br>Registro de temperatura | Se registra NC<br>Se realiza devolucion al almacen, y semejan condiciones de almacenamiento                                                                             |
| Elaboro:<br>Lider del proceso - Coordinador de callidad                                   |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                       | Aprobo:<br>Gerente                                                                                                                                                     |                                                                            |                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                    |                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                | ESE HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS<br>Caracterización: Proceso Promoción y Mantenimiento de la Salud                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                                           |
| Codigo: C-PYMS                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                | versión: 06                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Vigencia: Febrero 2024                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                    |                                                                                           |
| Objetivo                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                | Promover programas orientados a la reducción del riesgo por causas evitables, garantizando la salud colectiva para impactar positivamente las metas establecidas.                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                    |                                                                                           |
| Responsable                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                | Lider del proceso - Enfermera Jefe                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Participantes:                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                    | Coordinador medico, Coordinadora de enfermería, Jefe de facturación, Jefe de estadística. |
| ENTRADAS                                                                                                                                                   | PLANEAR                                                                                                                                                                                                                        | HACER                                                                                                                                                                                                                        | VERIFICAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ACTUAR                                                                                                                                                                                                                                              | RESULTADO                                                                          |                                                                                           |
| Usuarios con necesidades y expectativas, listos para ser atendidos.<br><br>Normatividad vigente<br>Recursos Físicos y Humanos<br>Directrices Ministeriales | Jornadas de salud y Unidad Médica Odontológica (UMO)<br><br>Consulta medica extramural<br><br>Personal e insumos requeridos<br>Seguimiento a programas.<br>Bases de datos de EPAB's                                            | 1. Demanda Inducida                                                                                                                                                                                                          | Demanda inducida efectiva                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Identificación y captación de población susceptible de actividades de promoción de la salud, detección temprana y protección especifica de Acuerdo a Normatividad aplicable.                                                                        | Pacientes controlados y con minimos factores de riesgo.                            |                                                                                           |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                | 2.Prestación del servicio de acuerdo a los diferentes programas de promoción y prevención (intramural y rural)                                                                                                               | Cumplimiento a la adherencia a Guías de Atención/normatividad vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Se registra historia Clinica y se toman acciones                                                                                                                                                                                                    |                                                                                    |                                                                                           |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                | 3. Remisión de pacientes a especialista/remisión entre programas                                                                                                                                                             | Pertinencia de la remisión y diligenciamiento de la documentacion respectiva.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Se registra historia Clinica y se toman acciones                                                                                                                                                                                                    |                                                                                    |                                                                                           |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                | 4. Actualización de registros de la historia clinica (R-FAST)                                                                                                                                                                | Diligenciamiento correcto y completo de los registros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Se registra historia Clinica y se toman acciones                                                                                                                                                                                                    |                                                                                    |                                                                                           |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                | 5. Visitas Domiciliarias a crónicos y Seguimiento a los pacientes captados y controlados (Crónicos)                                                                                                                          | Cumplimiento del cronograma de visitas domiciliarias, jornadas de salud y asistencia de los pacientes a la cita.                                                                                                                                                                                                                                                                | Se registra HC, se contacta al paciente y se reprograma cita.                                                                                                                                                                                       |                                                                                    |                                                                                           |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                | 6. Actividades extramurales (educacion comunitaria, consultas)                                                                                                                                                               | Cumplimiento de las actividades programadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Se registra NC y se reprograman o replantean actividades                                                                                                                                                                                            |                                                                                    |                                                                                           |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                | 7. Actividades del Plan Ampliado de Inmunizaciones (PAI)                                                                                                                                                                     | Verificación de coberturas biológicos trazadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Se registra NC y se reprograman o replantean actividades                                                                                                                                                                                            |                                                                                    |                                                                                           |
| Proveedores                                                                                                                                                | Requisitos                                                                                                                                                                                                                     | Riesgos Significativos                                                                                                                                                                                                       | Documentos soportes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | INDICADORES DE GESTION                                                                                                                                                                                                                              | Clientes del proceso                                                               |                                                                                           |
| Aseguradoras<br>Secretaria de salud municipal                                                                                                              | Ley 100/ 93, Resolucion 3280/2018, Resolucion 1438, Decreto 538/2020 NTC-ISO, 9001:2015, Norma 1122, Resolucion 4505<br>Requisitos:<br>8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 7.1.4, 8.6, 8.7, Otros: 4.4, 5.2, 5.3, 6.7, 4.7.5, 9.1.1, 9.1.3, 10 | *Aumento de eventos Adversos<br>*Cobertura no efectivas<br>*mortalidad en el binomio madre e hijo<br>*Accidente Laboral con muestras/elementos de pacientes sospechosos o confirmados de alguna enfermedad infectocontagiosa | Guías de atención, Procedimientos, Cronograma de actividades de programas.<br><b>Registros:</b><br>Registro demanda inducida, reg. Diario de vacunación, movimiento mensual de biológicos, semaforización de biológicos, limpieza de neveras y refrigerador. PAI, vacunación aplicada, reg. pacientes de alto costo (digital), registro de stock de medicamentos de zona rural. | * No Conformes gestionados oportunamente<br>* Eventos Adversos Gestionados<br>*Cumplimiento a metas<br>*Mortalidad perinatal<br>* Porcentaje de cumplimiento al cronograma de salidas extramurales<br>*Adherencia a guías y protocolos de programas | Usuarios y familias.<br>Aseguradoras<br>Secretaria de salud municipal.             |                                                                                           |
| Elaboró                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                              | Aprobó                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                    |                                                                                           |
| Lider del proceso - Coordinador de Calidad                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                              | Gerente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                    |                                                                                           |

|                                                                                             |                                                                                            |                                 |                                                                                                        |                                                    |                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICION<br>PUNTOS DE CONTROL                                        |                                 |                                                                                                        |                                                    |            |
|                                                                                             | Codigo: PC - PYP                                                                           |                                 |                                                                                                        |                                                    |                                                                                                 |
| PROCESO:                                                                                    | PROMOCION Y PREVENION                                                                      |                                 |                                                                                                        |                                                    |                                                                                                 |
| VARIABLE A CONTROLAR                                                                        | ASPECTO A VERIFICAR                                                                        | CARGO RESPONSABLE DE VERIFICAR  | CRITERIO DE ACEPTACION (acepto si...)                                                                  | REGISTRO DE VERIFICACION                           | QUE SE HACE, SI NO CUMPLE                                                                       |
| Demanda Inducida                                                                            | Requisitos de acuerdo al programa a ingresar, y se reporte en el registro correspondiente. | Coordinadora de PYP             | El usuario Cumple todos los requisitos de ingreso a programas sea reportado en el registro respectivo. | Agenda                                             | Se toman acciones respectivas                                                                   |
| Adherencia a Guías de Atención/normatividad                                                 | Cumplimiento de guías respectivas                                                          | Coordinadora de PYP             | La atención se realizó de acuerdo a guías establecidas                                                 | Historia clínica                                   | Se registra no conforme y se toman acciones                                                     |
| Diligenciamiento correcto de los registros que hacen parte de la historia clínica           | Que los registros cumplan con los requisitos de diligenciamiento                           | Coordinadora de PYP<br>Aux. PYP | Los registros están completamente diligenciados y se cumplen los requisitos.                           | Historia clínica<br>Registros respectivos          | Se registra no conforme y se toman acciones                                                     |
| Accidente Laboral con muestras/elementos de pacientes sospechosos o confirmados de covid-19 | Que contenga todas las actividades                                                         | Coordinadora de PYP             | El cronograma se cumple en las fechas establecidas.                                                    | Cronograma de visitas.                             | Se registra no conforme, se contacta al paciente y se toman acciones.                           |
| Cumplimiento de las actividades extramurales programadas                                    | Que coincida con asignación de cuadro de turno de los médicos.                             | Coordinadora de PYP             | El cronograma se cumple en las fechas establecidas y as actividades de ejecutan según lo programado    | Cronograma de actividades<br>Registros respectivos | Se registra no conforme y se ajusta el cronograma y se toman acciones con el personal implicado |
| Actividades del Plan Ampliado de Inmunizaciones (PAI)                                       | Cumplimiento de las acciones estipuladas en el proceso. Cumplimiento a metas de trazadores | Coordinación PAI                | Verificación de coberturas por trazador                                                                | Formato trazador                                   | Se registra no conforme y se ajusta el cronograma y se toman acciones con                       |
| Inoportunidad en la asignación de citas                                                     | Cumplimiento de las asignaciones de citas de los pacientes que las solicitan               | Cordinación PYP                 | La citas son aginadas oportunamente y se cumplen                                                       | Agendas médicas                                    | Se registra no conforme y se ajusta la agenda                                                   |
| Elaboro:<br>Lider del proceso - Coordinador de Calidad                                      |                                                                                            |                                 | Aprobo:<br>Gerencia                                                                                    |                                                    |                                                                                                 |

|                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                    |                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|  |  | ESE HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS<br>Caracterización: Proceso Urgencias                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                      |                                |                                                                             |
| Código: C-UR                                                                     |  | versión: 06                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                           | Vigencia: Febrero 2024                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                    |                                                                             |
| Objetivo                                                                         |  | Brindar servicios orientados a estabilizar al paciente y mejorar su estado de salud, mediante el cumplimiento de requisitos, en una cultura de seguridad del paciente.                                             |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                    |                                                                             |
| Responsable                                                                      |  | Líder del proceso - Enfermera                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                           | Participantes: Jefe de enfermería, Coordinador médico, Médicos, jefe de facturación.                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                    |                                                                             |
| ENTRADAS                                                                         |  | PLANEAR                                                                                                                                                                                                            | HACER                                                                                                                                                                                     | VERIFICAR                                                                                                                                                                                                                            | ACTUAR                                                                                                                                                                                             | RESULTADO                                                                   |
| Usuarios con necesidades y expectativas, listos para ser atendidos.              |  | Insumos, infraestructura, recurso humano, recurso informático<br><br>Turnos del personal del servicio                                                                                                              | Admisión del usuario al servicio                                                                                                                                                          | Clasificación de TRIAGE                                                                                                                                                                                                              | Se informa al paciente y se direcciona.                                                                                                                                                            | Paciente con diagnóstico y tratamiento definido                             |
|                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                    | Recepción del paciente al ingreso del servicio (TRIAGE)                                                                                                                                   | Ingreso de datos personales al sistema                                                                                                                                                                                               | Se informa al paciente y se direcciona.                                                                                                                                                            |                                                                             |
|                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                    | Apertura de historia clínica                                                                                                                                                              | Diligenciamiento correcto y cumplimiento de requisitos para apertura de HC                                                                                                                                                           | Diligenciamiento de historia clínica                                                                                                                                                               |                                                                             |
|                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                    | Aplicación de guías y protocolos médicos y asistenciales                                                                                                                                  | Pertinencia de las guías y protocolos (adherencia a guías y protocolos)                                                                                                                                                              | Se registra no conforme y se toman acciones                                                                                                                                                        |                                                                             |
|                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                    | Observación y evolución del paciente                                                                                                                                                      | Cumplimiento de ordenes médicas, registro evolución del paciente en la historia clínica.                                                                                                                                             | Se registra no conforme y se toman acciones                                                                                                                                                        |                                                                             |
|                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                    | Remisión de pacientes a otro nivel de atención.                                                                                                                                           | Pertinencia de la remisión y diligenciamiento de los documentos                                                                                                                                                                      | Se registra no conforme y se toman acciones                                                                                                                                                        |                                                                             |
|                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                    | Egreso del paciente                                                                                                                                                                       | Estado de salud del paciente, ordenes médicas.                                                                                                                                                                                       | Se toman acciones                                                                                                                                                                                  |                                                                             |
|                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                    | Entrega de turnos                                                                                                                                                                         | Consignación de la evolución del paciente en la historia clínica, cumplimiento de las ordenes médicas y registro de entrega de turnos                                                                                                | Se registra no conforme y se toman acciones                                                                                                                                                        |                                                                             |
| Proveedores                                                                      |  | Requisitos                                                                                                                                                                                                         | Riesgos Significativos                                                                                                                                                                    | Documentos soportes                                                                                                                                                                                                                  | Indicadores de gestión                                                                                                                                                                             | Clientes del proceso                                                        |
| Aseguradoras<br>Usuarios particulares<br>Dirección local de salud municipal      |  | Resolución 1995 de 1999<br>Ley 23 del 81 Código de Ética Médica, Decreto 538/2020<br>Norma ISO 9001:2015<br>Requisitos:<br>8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 7.1.4, 8.6, 8.7, Otros: 4.4, 5.2, 5.3, 6.7, 4.7.5, 9.1.1, 9.1.3, 10 | *Aumento de Eventos Adversos<br>* Inadecuado manejo clínico de patologías<br>* Mortalidad<br>*Accidente Laboral con muestras/elementos de pacientes sospechosos o confirmados de covid-19 | Guías y protocolos médicos<br><b>Registros</b><br>Registro Triage, inventario de medicamentos, entrega de medicamentos, historia clínica, inventario carro de paro, temperatura, inventario ambulancia<br>recibo y entrega de turno. | * No conformes gestionados.<br>* Eventos adversos<br>* Oportunidad en la atención (MEDICO - TRIAGE)<br>* Adherencia a guías y protocolos de atención<br>* Proporción de remisiones<br>* Reingresos | Procesos misionales<br>Aseguradoras<br>Familias<br>Dirección local de salud |
| Elaboró                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                    | Aprobó                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                    |                                                                             |
| Líder del proceso - Coordinadora de calidad                                      |  |                                                                                                                                                                                                                    | Gerente                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                    |                                                                             |

|                | PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICION<br>PUNTOS DE CONTROL                                                                                   |                                 |                                                                                                                               |                                                |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                | Codigo: PC - UR                                                                                                                       |                                 |                                                                                                                               |                                                |                                                                                                                                                                       |
| PROCESO:                                                                                       | URGENCIAS                                                                                                                             |                                 |                                                                                                                               |                                                |                                                                                                                                                                       |
| VARIABLE A CONTROLAR                                                                           | ASPECTO A VERIFICAR                                                                                                                   | CARGO RESPONSABLE DE VERIFICAR  | CRITERIO DE ACEPTACION (acepto si...)                                                                                         | REGISTRO DE VERIFICACION                       | QUE SE HACE, SI NO CUMPLE                                                                                                                                             |
| Triage, diagnóstico y estado general del paciente                                              | Condición de salud, pertinencia en la clasificación del triage                                                                        | Coordinador médico              | El estado de salud del paciente amerita atención por urgencias                                                                | Triage HC                                      | Atención Prioritaria y/o se remite a consulta externa                                                                                                                 |
| Diligenciamiento correcto y cumplimiento de requisitos para apertura de HC                     | Cumplimiento de los requisitos para apertura de la Historia clínica.                                                                  | Coordinador médico              | La historia clínica cumple requisitos de diligenciamiento                                                                     | Historia clínica                               | se registra no conforme y se toman acciones.                                                                                                                          |
| Pertinencia de las guías y protocolos (adherencia a guías y protocolos)                        | Cumplimiento de los protocolos y guías médicas establecidas.                                                                          | Coordinador médico              | Se define conducta al paciente según los protocolos y guías médicas establecidas.                                             | Historia clínica                               | Se registra no conforme<br>Se elabora plan de mejoramiento para seguimiento respectivo.                                                                               |
| Cumplimiento de ordenes médicas, registro de la Evolución del paciente en la historia clínica. | Que la orden médica se cumpla de acuerdo a los requerimientos médicos, Seguimiento al estado de salud del paciente.                   | Médico<br>Aux. de enfermería    | Se ha dado cumplimiento a las ordenes médicas y la evolución del paciente esta consignada en la HC                            | Historia clínica                               | se registra no conforme y se toman acciones con el personal involucrado.                                                                                              |
| Pertinencia de la remisión y diligenciamiento de los documentos                                | Cumplimiento en la aplicación de las guías y protocolos médicos establecidos. Documentos cumpliendo requisitos.                       | Coordinador médico              | El estado de salud del paciente amerita remisión y se realiza manejo médico aplicando los protocolos y guías establecidos.    | Historia clínica                               | se registra no conforme y se toman acciones.                                                                                                                          |
| Estado de salud del paciente y ordenes médicas para egreso del respectivo.                     | Que el estado de salud del paciente amerite egreso, y se adjunten las ordenes médicas respectivas.                                    | Aux. de enfermería              | El estado de salud del paciente amerita egreso y se proporcionan las ordenes médicas                                          | Historia clínica<br>Ordenes médicas            | se registra no conforme y se toman acciones con el personal implicado.                                                                                                |
| Entrega de turnos                                                                              | Consignación de la evolución del paciente en la historia clínica, cumplimiento de las ordenes médicas y registro de entrega de turnos | Coordinador médico<br>Enfermera | La entrega de turnos se reporta en el registro respectivo y la evolución del paciente queda consignada en la historia clínica | Historia clínica<br>Registro entrega de turnos | se registra no conforme y se toman acciones con el personal implicado.                                                                                                |
| Elaboro:<br>Lider del proceso - Coordinadora de Calidad                                        |                                                                                                                                       |                                 | Aprobo:<br>Gerente                                                                                                            |                                                |                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                       |  | ESE HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS<br>Caracterización: Proceso Gestion Administrativa y Financiera                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                            |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                |
| Codigo: C-GA                                                                                                                          |  | Versión: 06                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Vigencia: Febrero 2024                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                |
| Objetivo                                                                                                                              |  | Realizar actividades para asegurar la disponibilidad y confiabilidad de la infraestructura, suministro de bienes y servicios, que permitan la adecuada prestación del servicio garantizando un equilibrio financiero en el tiempo.                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                |
| Responsable                                                                                                                           |  | Lider del proceso - subgerente administrativa                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Participantes: Coordinador compras, almacen y mantenimiento, Área financiera, Coordinador de servicios generales                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                |
| ENTRADAS                                                                                                                              |  | PLANEAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | HACER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | VERIFICAR                                                                                                                                                  | ACTUAR                                                                                                                                                                                                                                                                           | RESULTADO                                                                                                                                                                                                                                      |
| Infraestructura.<br>Requerimientos de bienes y servicios.<br>Inventario inicial de almacen y activos fijos.<br>Información financiera |  | Todas las compras de la institución                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Selección y seguimiento al desempeño de los proveedores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Cumplimiento de los criterios de selección y seguimiento                                                                                                   | Se rechaza o se retroalimenta al proveedor                                                                                                                                                                                                                                       | Infraestructura disponible y confiable.<br>Bienes y servicios cumpliendo requisitos<br>Informacion oportuna y confiable<br>Entrega de informes a la gerencia, junta directiva y entes de control<br>Estados financieros confiables y oportunos |
|                                                                                                                                       |  | Reevaluacion y retroalimentacion de proveedores                                                                                                                                                                                                                                                                       | Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Cumplimiento a las fechas establecidas según cronograma de mantenimiento preventivo. Disponibilidad y confiabilidad de la infraestructura.                 | Se ajusta las fechas y se toman acciones.                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                       |  | Mantenimiento a la infraestructura.                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Realizar las compras según lo planeado y las necesidades presentadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Cumplimiento del plan de compras y cumplimiento de requisitos del producto comprado.                                                                       | Se realiza devolución y se retroalimenta al proveedor                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                       |  | Recibo y entrega de bienes e insumos                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Almacenamiento de insumos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Cumplimiento de especificaciones de almacenamiento.                                                                                                        | Se reubica y se toman acciones                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                       |  | Actualización del PGRIHS                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Entrega de bienes e insumos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Oportunidad y especificaciones del requerimiento.                                                                                                          | Se registra NC y se toman acciones                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                       |  | Proyeccion del presupuesto                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Realizar inventario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Concordancia del inventario físico con lo registrado                                                                                                       | Se registra NC y se toman acciones                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                       |  | Identificación de los procesos contables                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ejecucion del PGRIHS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Cumplimiento de las actividades contenidas en el PGRIHS                                                                                                    | Se realiza ajuste y se toman acciones                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                       |  | Disponibilidad de infraestructura, recurso humano y tecnológico.                                                                                                                                                                                                                                                      | Ejecucion del presupuesto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | cumplimiento a lo presupuestado                                                                                                                            | Revision y análisis del comportamiento de lajuste al presupuesto                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Facturación de servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Registros adecuados de datos en la factura. Arqueo de caja                                                                                                 | Se registra no conforme y se realiza el ajuste.                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                |
| Proveedores                                                                                                                           |  | Requisitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Riesgos Significativos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Documentos soportes                                                                                                                                        | Indicadores de gestión                                                                                                                                                                                                                                                           | Clientes del proceso                                                                                                                                                                                                                           |
| Todos los procesos.<br>Proveedores externos.<br>Entes externos                                                                        |  | Resolucion 1164 DE 2002 Ley 9 de 1979<br>Decreto 1510 de 2013 (Articulo 7º Decreto 1769 de 1994<br>Resolucion 1995/99, Decreto 1011 de 2006, Resolución 001541/03, Decreto 780/ 2016<br>Decreto 538/2020 NTC-ISO 9001:2015<br>Requisitos: /,1,3, /,1,3, 7,2,7,3<br>Otros: 4,4, 5,2, 5,3, 6, 7,4, 7,5, 9,1,1, 9,3, 10. | SERVICIOS GENERALES<br>*Infeccion cruzada<br>*Accidente Laboral con residuos/elementos de pacientes sospechosos o confirmados de covid-19<br>ARCHIVO Y DOCUMENTACIÓN<br>*perdida de historia clínica<br>*perdida de documentacion soporte de historia clínica<br>ALAMACEN Y MANTENIMIENTO<br>*Entrega inoportuna de pedidos<br>*Hurto<br>*Daño en equipos biomedicos<br>*No existencia de insumos por falta de abastecimiento por pandemia covid-19<br>SISTEMA DE LA INFORMACIÓN<br>*Peridida de informacion<br>*Virus informatico<br>*Manipulacion y adulteracion de la informacion<br>VENTANILLA UNICA<br>*Perdida de documentos e informacion<br>FACTURACION<br>*Peculado<br>*facturacion de procedimientos que no se encuentren contratado o con codigos incorrectos<br>GLOSAS<br>*Inoportunidad en la respuesta<br>*aceptacion de mas del 5% de lo glosado<br>PRESUPUESTO<br>*Ejecutar el presupuesto de manera inadecuada<br>CONTABILIDAD<br>*Pago inoportuno por parte de las eps<br>*Pago de proveedores sin soportes<br>Inoportunidad y falta de confiabilidad en los | Procedimiento de compras, PGRIHS, procedimiento financiero, Registros<br>Desempeño de proveedores, Cronograma de aseo, orden de servicio, orden de compra. | * Desempeño de los proveedores<br>* Cumplimiento al programa de mantenimiento de equipos biomedicos<br>* Oportunidad en la entrega de insumos y medicamentos.<br>* Porcentaje de cumplimiento del PGRIHS<br>* Rotacion de cartera<br>* Manejo de residuos<br>* Gestion de glosas | Todos los procesos.<br>Entes de control.<br>Usuarios                                                                                                                                                                                           |
| Elaboró                                                                                                                               |  | Aprobó                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                |
| Lider del proceso - Coordinadora de Calidad                                                                                           |  | Gerente                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                              |                                                                                               |                                                                                                                                                                       |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>ESE HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS</b><br>Caracterización: Proceso Calidad y Mejora continua                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                              |                                                                                               |   |                    |
| Codigo: C-CA                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | versión: 07                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                              | Vigencia: Febrero 2024                                                                        |                                                                                                                                                                       |                    |
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Planificar e implementar actividades de seguimiento, medición y análisis al desempeño de los procesos, gestión de quejas y satisfaccion del cliente, para asegurar la eficacia del SGC.                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                              |                                                                                               |                                                                                                                                                                       |                    |
| <b>Responsables</b>                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Coordinador de calidad / Jefe de control interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                              |                                                                                               | <b>Participantes:</b>                                                                                                                                                 | Todos los procesos |
| <b>ENTRADAS</b>                                                                                                                                                                                             | <b>PLANEAR</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>HACER</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>VERIFICAR</b>                                                                                                                                                                             | <b>ACTUAR</b>                                                                                 | <b>RESULTADO</b>                                                                                                                                                      |                    |
| Directrices gerenciales de Necesidades de mejoramiento de procesos.<br><br>Información del desempeño de los procesos.<br><br>Requisitos del SGC<br><br>Quejas e informacion de la satisfaccion del cliente. | 1. Cronograma de actividades del SGC.                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.Defición e implementación de la estructura documental                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1.Cumplimiento de requisitos de la documentación                                                                                                                                             | 1. Se toman acciones y se brinda reinducion al personal involucrado.                          | Eficacia del SGC                                                                                                                                                      |                    |
|                                                                                                                                                                                                             | 2. Programación Auditorías Internas (PAMEC, SGC)                                                                                                                                                                                                                                                    | 2. Seguimiento al desempeño de los procesos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2. Cumplimiento de metas a través de indicadores de gestión                                                                                                                                  | 2. Se toman acciones                                                                          |                                                                                                                                                                       |                    |
|                                                                                                                                                                                                             | 3. Actividades de mejoramiento resultado de las auditorías.                                                                                                                                                                                                                                         | 3. Recopilar informacion del desempeño del SGC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3. Informacion requerida para el reporte de indicadores este completa                                                                                                                        | 3. Solicitar informacion formalmente (por medio de circular)                                  |                                                                                                                                                                       |                    |
|                                                                                                                                                                                                             | 4. Cronograma de revisión de indicadores.                                                                                                                                                                                                                                                           | 4. Ejecucion de auditorías Internas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 4. Cumplimiento del plan de auditoría                                                                                                                                                        | 4. Reprogramar, replantear estrategia y ajustar actividades                                   |                                                                                                                                                                       |                    |
|                                                                                                                                                                                                             | 5. Aplicación de encuestas de satisfacción                                                                                                                                                                                                                                                          | 5. Seguimiento y control de No conformes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5. Ejecucion y eficacia de las acciones implementadas.                                                                                                                                       | 5. Se registra un no conforme y se toman acciones.                                            |                                                                                                                                                                       |                    |
|                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 6. Implementacion de AC/AP/AM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 6. Eficacia de las acciones implementadas.                                                                                                                                                   | 6. Se reevaluan las acciones implementadas.                                                   |                                                                                                                                                                       |                    |
|                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 7. Recepcion y gestion de quejas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 7. oportunidad en la respuesta. Satisfaccion del cliente                                                                                                                                     | 7.registra la no conformidad y se toman acciones. Replantear                                  |                                                                                                                                                                       |                    |
|                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 8. analisis de las encuestas de satisfaccion                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 8. tamaño de muestra y nivel de satisfaccion                                                                                                                                                 | 8.se ajusta la muestra y se toman acciones                                                    |                                                                                                                                                                       |                    |
| <b>Proveedores</b>                                                                                                                                                                                          | <b>Requisitos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Documentos soportes</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Riesgos Significativos</b>                                                                                                                                                                | <b>Indicadores de gestión</b>                                                                 | <b>Cientes del proceso</b>                                                                                                                                            |                    |
| Todos los procesos<br>Aseguradoras,<br>Usuarios particulares                                                                                                                                                | Norma ISO 9001:20015<br>Requisitos: 7.1, 8.7, 9.1.2, 9.1.3, 9.2<br>Otros: 4.4, 5.2, 5.3, 6, 7.4, 7.5, 9.1.1, 9.3, 10.<br>Ley 100 de 1993, Decreto 780 del 2016 Decreto 1011 de 2005, Resolución 1043 de 2006,<br>Resolución 1445 de 2006, Resolución 1446 de 2006, NTCGP 1000:2003,Decreto 538/2020 | Procedimientos de obligatorio cumplimiento, Manual de la calidad, Caracterización del proceso, Procedimiento de quejas y satisfacción<br><br><b>Registros:</b><br>Listado maestro de registros, matriz de control documental, Control de distribución documental, Registro NC, AC/AP, Plan de auditoria, Lista de chequeo auditorias internas, encuestas de satisfacción , Registro de quejas. | *No realizacion de auditorias Internas<br>* Incumplimiento a los requisitos de habilitacion<br>*No respuesta a las quejas y reclamos.<br>*perdida de la certificación en calidad por icontec | *Eficacia del SGC<br>* Índice de satisfacción del cliente<br>* Quejas resueltas oportunamente | Todos los procesos<br>Aseguradoras<br>Usuarios particulares<br>Procesos misionales                                                                                    |                    |
| <b>Elaboró</b>                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Aprobó</b>                                                                                                                                                                                |                                                                                               |                                                                                                                                                                       |                    |
| Coordinador de calidad                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Gerente                                                                                                                                                                                      |                                                                                               |                                                                                                                                                                       |                    |

|                                                                                                     |                                                                                                                     |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                             |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|                  | ESE HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS<br>Caracterización: Proceso Evaluacion y Control Interno                             |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                             |   |                              |
|                                                                                                     | Codigo: C-CI                                                                                                        | versión: 03                                                                                                                                                 | Vigencia: Febrero 2024                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                             |                              |
| Objetivo                                                                                            | Asesorar y realizar seguimiento, control y evaluacion a los diferentes procesos para establecer acciones de mejora. |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                             |                              |
| Responsables                                                                                        | Asesor de control interno                                                                                           |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                             | Participantes:                                                                                                                                                              | Todos los procesos           |
| ENTRADAS                                                                                            | PLANEAR                                                                                                             | HACER                                                                                                                                                       | VERIFICAR                                                                                                                                                                                                                                   | ACTUAR                                                                                                                                                                      | RESULTADO                    |
| Información del desempeño de los procesos.<br><br>Requisitos del Modelo Estandar de Control Interno | auditorías internas.                                                                                                | Seguimiento al desempeño de los procesos                                                                                                                    | Cumplimiento de metas a través de indicadores de gestión                                                                                                                                                                                    | Se toman acciones                                                                                                                                                           | Plan de desarrollo ejecutado |
|                                                                                                     | Programación Auditorías internas                                                                                    | Ejecucion de auditorías Internas                                                                                                                            | Cumplimiento del plan de auditoría                                                                                                                                                                                                          | Reprogramar, replantear estrategia y ajustar actividades                                                                                                                    |                              |
|                                                                                                     | Actividades de mejoramiento resultado de las auditorías.                                                            | Seguimiento y control de hallazgos detectados en auditorías internas y externas                                                                             | Ejecucion y eficacia de las acciones implementadas.                                                                                                                                                                                         | Se registra hallazgos y se toman acciones.                                                                                                                                  |                              |
|                                                                                                     | Etapas de implementacion del MECI                                                                                   | Implementacion de AC/AP/AM                                                                                                                                  | Eficacia de las acciones implementadas.                                                                                                                                                                                                     | Se reevaluan las acciones implementadas.                                                                                                                                    |                              |
|                                                                                                     |                                                                                                                     | Ejecucion de actividades del MECI                                                                                                                           | Cumplimiento de elementos del MECI                                                                                                                                                                                                          | Se toman acciones.                                                                                                                                                          |                              |
| Proveedores                                                                                         | Requisitos                                                                                                          | Riesgos Significativos                                                                                                                                      | Documentos soportes                                                                                                                                                                                                                         | Indicadores de gestión                                                                                                                                                      | Clientes del proceso         |
| Todos los procesos                                                                                  | MECI 1000/05, Ley 87/93, Decreto 1826/94, Decreto 1599/05, Decreto 1474 de 2011.                                    | *Incumplimineto al plan anual de auditorias<br>*No presentacion oportuna de informes a los entes de control.<br>*No cierre oportuno planes de mejoramiento. | Procedimientos de auditoria interna, informe anual de control inerno, evaluacion de control inerno y planes de mejoramiento, Caracterizacion del proceso.<br>Registros:<br>Plan de auditoria, plan de mejoramiento, informes de auditorias. | *cumplimiento del plan de auditoria                                                                                                                                         | Todos los procesos           |
| Elaboró                                                                                             |                                                                                                                     |                                                                                                                                                             | Aprobó                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                             |                              |
| Coordinador de calidad / Jefe MECI                                                                  |                                                                                                                     |                                                                                                                                                             | Gerente                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                             |                              |

|                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                               |                                                                                    |                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | ESE HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS<br>Caracterización: Proceso de Gestion estrategica y Gerencial                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                               |  |  |
|                                                                                                  | codigo: C-GG-01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | versión: 06                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Vigencia: Febrero 2024                                                        | SC-CE3819565                                                                       |                                                                                    |
| Objetivo                                                                                         | Establecer las directirces y lineamientos que permitan contribuir con el cumplimiento de la misión, logro de los objetivos organizacionales y mejoramiento continuo con el fin de asegurar la rentabilidad social, mantener el equilibrio financiero y brindar satisfaccion a los clientes                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                               |                                                                                    |                                                                                    |
| Responsable                                                                                      | Gerente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Participantes:                                                                | Todos los procesos                                                                 |                                                                                    |
| ENTRADAS                                                                                         | PLANEAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | HACER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | VERIFICAR                                                                     | ACTUAR                                                                             | RESULTADO                                                                          |
| Disposiciones de la junta directiva<br><br>Necesidades institucionales<br><br>Requisitos Legales | Formulación del plan de desarrollo.<br><br>Planificación del S.G.C<br><br>Presupuesto<br><br>Revision por la direccìon del SGC                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1. Definir responsabilidades y autoridades.                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1. Difundir y verificar el cumplimiento.                                      | 1. Realizar reinducción al personal                                                | Directrices claras<br><br>Plan de desarrollo ejecutado                             |
|                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2. Establecer la plataforma estrategica.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2. Que sea difundida y entendida.                                             |                                                                                    |                                                                                    |
|                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3. Definir objetivos de la Calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 3. Que sean medibles y coherentes con la política.                            | 2.Replantear objetivos.                                                            |                                                                                    |
|                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 4. Establecer directrices gerenciales                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4. Cumplimiento de compromisos adquiridos.                                    | 3. Replantear estrategias que permitan lograr el cumplimiento de actividades       |                                                                                    |
|                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 5. Revisión por la direccìon                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5. Cumplimiento de las fechas planificadas                                    | 4. Replantear las fechas y las acciones ejecutadas                                 |                                                                                    |
|                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 6. Seguimiento y control al plan estratégico                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 6. Cumplimiento de metas establecidas                                         | 5. Replantear estrategias que permitan lograr el cumplimiento de actividades       |                                                                                    |
|                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 7. Ejecutar presupuesto                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 7. Cumplimiento de acuerdo con lo planeado                                    | 6. Se ajusta y se toman acciones                                                   |                                                                                    |
| Proveedores                                                                                      | Requisitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Riesgos Significativos                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Documentos soportes                                                           | Indicadores de gestión                                                             | Clientes del proceso                                                               |
| Proveedores de todos las necesidades del Hospital                                                | Ley 715/01, Ley 100/93, Ley 1122/07, Decreto 1011/06, Decreto 1698/07, Decreto 357/08, Decreto 4747/07, Resolución 473/08, Circular 047/07, Resolución 1043/06, Resolución 1446/06, Resolución 5261 /94, Decreto 4741/05, Resolución 1441/13, Decreto 780/2016<br>Resolucìon 408/2018<br>Norma ISO 9001:2015,<br>Requisitos:7.1.1, 7.1.2, 7.1.6, 9.3<br>Otros: 4.4, 5.2, 5.3, 6, 7.4, 7.5, 9.1.1, 9.3, 10. | *Peculado<br>*Reporte inoportuno a los entes de control<br>*Il liquidez de la institucion<br>*Desastres naturales y terrorismo,<br>*Falta de provision de recursos<br>*Inoportunidad en el pago salarial al personal<br>*Vencimiento de terminos judiciales<br>*celebracion indebida de contratos<br>*Emergencia sanitaria por | Plan de Desarrollo<br>Carpeta gerencial<br>Actas de revisiòn por la direccìon | Cumplimiento de los objetivos estrategicos y de la calidad                         | Junta directiva                                                                    |
| Elaboró                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Aprobó                                                                        |                                                                                    |                                                                                    |
| Coordinador de calidad                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Gerente                                                                       |                                                                                    |                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                 |                                                                                                                                                          |  |                      |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                    |  | ESE HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                 |                                                                                                                                                          |  |                      |  |
| Caracterización: Proceso Talento Humano, Seguridad y salud en el trabajo                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                 |                                                                                                                                                          |  |                      |  |
| Codigo: C-TH-SST                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | Versión: 07                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | Vigencia: abril 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                 |                                                                                                                                                          |  |                      |  |
| Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | Garantizar el personal competente, motivado y comprometido, que contribuya al logro de los objetivos propuestos por la dirección y el cumplimiento de la misión institucional. Así mismo interactuar con el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de los mismos.                                                       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                 |                                                                                                                                                          |  |                      |  |
| Responsable                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | Lider del proceso TH- S                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | Participantes: Todo personal de la institución.                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                 |                                                                                                                                                          |  |                      |  |
| ENTRADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | PLANEAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | HACER                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                 |                                                                                                                                                          |  |                      |  |
| Necesidad y requerimiento de personal<br><br>Personal elegido de acuerdo a la lista de elegibles con convocatoria a través de concurso ante CNSC<br><br>Personal de SSO de acuerdo a la convocatoria emitida por el ministerio de salud y la secretaria departamental de salud del valle del cauca |  | Plan de capacitaciones del personal.<br><br>Evaluaciones del personal.<br><br>Medicion de clima organización.<br><br>Liquidacion de nomina (Revisión)<br><br>Gestion de seguridad y salud en el trabajo<br><br>Diagnostico preliminar del sistema de seguridad y salud en el trabajo                                                   |  | 1. Selección y vinculación de personal                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                         | Cumplimiento de requisitos legales y perfil del cargo a ocupar                                                                                                                                                                                        | Se rechaza o acepta bajo se incluye en el programa de formación |                                                                                                                                                          |  |                      |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | 2. Contratación de personal o nombramiento                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                         | Cumplimiento de requisitos para la contratación o nombramiento, de acuerdo al manual de funciones.                                                                                                                                                    | Se rechaza y toman acciones                                     |                                                                                                                                                          |  |                      |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | 3. Inducción y reintucción                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                         | Cumplimiento al plan de inducción                                                                                                                                                                                                                     | Se registra NC y se reprograma nuevamente.                      |                                                                                                                                                          |  |                      |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | 4. Evaluacion de competencias de acuerdo al nivel jerarquico                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                         | Nivel de competencia                                                                                                                                                                                                                                  | Reinducción en el programa de formación y competencia.          |                                                                                                                                                          |  |                      |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | 5. Ejecución del plan de capacitaciones o mejoramiento a competencias                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                         | Cumplimiento en fechas y temas programados                                                                                                                                                                                                            | Se reprograma y ajusta contenido.                               |                                                                                                                                                          |  |                      |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | 6. Liquidación de nómina                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                         | Novedades y correspondencia de valores                                                                                                                                                                                                                | Se ajusta                                                       |                                                                                                                                                          |  |                      |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | 7. Ejecución del sistema de seguridad y salud en el trabajo                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                         | Cumplimiento del programa y eficacia de las actividades.                                                                                                                                                                                              | Se toman acciones                                               |                                                                                                                                                          |  |                      |  |
| Proveedores                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | Requisitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | Riesgos Significativos                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                         | Documentos soportes                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                 | Indicadores de gestión                                                                                                                                   |  | Clientes del proceso |  |
| Todos los procesos CNSC<br><br>Secretaria Depal de Salud<br>Departamento administrativo de la función pública (Dafp)<br>Colmena ARL                                                                                                                                                                |  | Ley 909 /2004, Decreto 785 de 2005, Decreto 2539, Decreto 1227, Decreto 1083 de 2015, Decreto 137, acuerdo cns 816 de 2018 , (evaluacion del desempeño), Ley 9 de 1979, Resolución 2400 de 1979, Decreto 1072 de 2015, NTC-ISO 9001:2015<br>Requisitos: 7.2, 7.3<br>Otros: 4.4, 5.2, 5.3, 6, 7.4, 7.5, 9.1.1, 9.3, 10. Resolucion 1155 |  | *Incumplimiento al perfil del cargo en el momento de la contratación<br>*Incumplimiento a la normatividad de la vinculacion de personal no importando el tipo de contratacion<br>*Aumento del ausentismo laboral.<br>* Aumento de accidentes Laborales.<br>*Contratacion de talento humano con documentacion falsa |                                                                                                                                                                         | Manual de funciones<br>Procedimiento de talento humano<br>Reglamento interno e trabajo<br><b>Registros:</b><br>Evaluación de competencias, reg. de asistencia, solicitud de permisos, inducción y reintucción. Entrega de EPP, Inspecciones generales |                                                                 | *Evaluación de Competencias<br>*Cumplimiento al plan de capacitaciones<br>*Oportunidad en la entrega de EPP<br>*Adherencia a protocolos de bioseguridad. |  | Todos los procesos   |  |
| Elaboró                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                         | Aprobó                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                 |                                                                                                                                                          |  |                      |  |
| Lider del proceso - Calidad                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                         | Gerente                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                 |                                                                                                                                                          |  |                      |  |

|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                    |                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|                                                       | CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                   | Código:                                                                                                                                                                            | C-TIC-01                                  |
|                                                                                                                                       | GESTION DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                   | Versión:                                                                                                                                                                           | 1                                         |
|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                   | Fecha Elaboración:                                                                                                                                                                 | 14/06/2024                                |
|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                   | Fecha Aprobación:                                                                                                                                                                  | 17/06/2024                                |
| MACROPROCESO DE APOYO                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                    |                                           |
| OBJETIVO:                                                                                                                             | Planear, ejecutar, administrar y controlar la plataforma tecnológica del Sistema de Información de la empresa, que incluye Software, Hardware, Telecomunicaciones, redes y conexiones, inteligencia de negocios, apoyo técnico a las áreas y seguridad informática a fin de garantizar la disponibilidad, conservación y custodia de la información. |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                    |                                           |
| ALCANCE                                                                                                                               | Desde:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | La generación de requerimientos internos.                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                    |                                           |
|                                                                                                                                       | Hasta:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Verificación de acciones tomadas en mantenimiento preventivo y correctivo, entrega de desarrollo de software y verificación de cadena de custodia de la información.                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                    |                                           |
| RESPONSABLE DEL MACROPROCESO:                                                                                                         | SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                             | RESPONSABLE DEL PROCESO:                                                                                                                                                                                                          | LIDER DE PROCESO                                                                                                                                                                   |                                           |
| PROVEEDOR                                                                                                                             | ENTRADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                   | SALIDAS                                                                                                                                                                                                                           | CLIENTES                                                                                                                                                                           | RESPONSABLES                              |
| • Todos los Procesos. • Ministerio de Salud Y Protección Social. • Superintendencia de Salud. • Usuario. • Contratistas.              | • Necesidades y expectativas de las partes interesadas. • Normatividad Vigente. • Plataforma estratégica. • Políticas corporativas.                                                                                                                                                                                                                  | Identificar los riesgos internos y externos del proceso.<br><br>Establecer los recursos financieros requeridos para la gestión del proceso                                                                                                                                  | Matriz de Riesgos del Proceso                                                                                                                                                                                                     | Todos los procesos                                                                                                                                                                 | Lider de Proceso TIC                      |
| Todos los procesos.                                                                                                                   | Adquisiciones de nuevos equipos de tecnología y telecomunicaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Identificar y definir el inventario de los equipos de tecnología y telecomunicaciones (Cóputos, impresoras, teléfonos, lectores de código de barras, sensores biométricos, periféricos, entre otros)                                                                        | Presupuesto                                                                                                                                                                                                                       | gestion financiera                                                                                                                                                                 | Lider de Proceso TIC                      |
|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Inventario de equipos                                                                                                                                                                                                             | Todos los procesos                                                                                                                                                                 | Personal operativo TIC                    |
| Todos los procesos.                                                                                                                   | Requerimientos a través de mesa de ayuda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Priorizar los requerimientos (desarrollo, soportes, documentación, capacitaciones, publicidad) recibidos de los diferentes procesos.                                                                                                                                        | * Registro de requerimientos internos • Acta de Comité. • Registro de requerimientos priorizado • Cronograma de desarrollo y control de cambios de software.                                                                      | Todos los procesos                                                                                                                                                                 | Personal operativo TIC                    |
|                                                                                                                                       | Requerimientos de Entes de Control.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                    |                                           |
| Todos los procesos.                                                                                                                   | Inventario de Equipos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Definir el Plan de Mantenimiento correctivo y preventivo.                                                                                                                                                                                                                   | Plan de mantenimiento correctivo y preventivo                                                                                                                                                                                     | Area TIC                                                                                                                                                                           | Lider de Proceso TIC                      |
| Todos los procesos.                                                                                                                   | • Presupuesto del proceso. • Mesa de Ayuda. • Acta de Comité (desarrollo y soporte). • Mesa de Control TIC definida por prioridades. • Cronograma de desarrollo y control de cambios de software. • Matriz de riesgos del proceso. • Presupuesto del proceso.                                                                                        | Ejecutar la asignación para darle solución a los diferentes requerimientos.                                                                                                                                                                                                 | Asignación de requerimientos internos                                                                                                                                                                                             | Todos los procesos                                                                                                                                                                 | Lider de Proceso TIC                      |
| Todos los procesos.                                                                                                                   | Requerimientos asignados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ejecutar de acuerdo a las prioridades definidas, los requerimientos asignados                                                                                                                                                                                               | • Estado de requerimiento interno: CERRADO.<br><br>• Actas de Entrega (equipos de cóputos, periféricos).<br><br>• Requerimientos de software. • Formato Entrega Proyecto. • Registro de Asistencia a Capacitación y entrenamiento | Todos los procesos                                                                                                                                                                 | Personal operativo TIC                    |
|                                                                                                                                       | Inventario de Equipos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                    |                                           |
| Todos los procesos.                                                                                                                   | • Plan de mantenimiento correctivo y preventivo. • Matriz de riesgos del proceso. • Presupuesto del proceso.                                                                                                                                                                                                                                         | Ejecutar el plan de mantenimiento definido                                                                                                                                                                                                                                  | Soporte de ejecución de mantenimiento.                                                                                                                                                                                            | Area TIC                                                                                                                                                                           | Personal operativo TIC                    |
| Gestion Area TIC                                                                                                                      | • Gestión de Servicios TIC. • Registro de control de requerimientos • Control de Proyectos TIC. • Planes de Acción. • Resultado de auditoría Interna y Externa. • Indicadores de Gestión del proceso. • Satisfacción del cliente. (Evaluaciones del Servicio)                                                                                        | Verificar los resultados del proceso.                                                                                                                                                                                                                                       | Informe de gestión.<br>• Indicadores del Proceso.<br>• Seguimiento al plan de acción.<br>• Reporte de las peticiones, quejas y reclamos.<br>• Riesgos y oportunidades.                                                            | Todos los procesos                                                                                                                                                                 | Lider de Proceso TIC y personal operativo |
| DOCUMENTOS ASOCIADOS INTERNOS Y EXTERNOS                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                             | RECURSOS                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                    |                                           |
| Requisitos de ley                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | DOCUMENTOS                                                                                                                                                                                                                                                                  | Humanos                                                                                                                                                                                                                           | • Se encuentran definidos en los procedimientos del proceso y en la columna de responsables de este documento.<br>Personal técnico y/o profesional Conforme a manual de funciones. |                                           |
| • Ley 1753 de 2015.<br>• Decreto 2433 de 2015.<br>• Resolución 162 del 2016.<br>• Resolución 1078 de 2015.<br>• Circular 121 de 2016. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | El listado global de los documentos internos y externos (políticas, documentos, fichas técnicas, formatos, gráficos, instructivos, manuales, matrices, reglamento y otros) que conforman el Sistema de Gestión de Calidad se encuentra en el listado maestro de documentos. | Infraestructura                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                    |                                           |
|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                   | • Maquinaria y equipos. • Insumos de Mantenimiento. • Insumos de oficina. • Computador (Hardware y Software). • Equipos de Comunicación                                            |                                           |