

	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003
		Página 1 de 31

TABLA DE CONTENIDO

1.	JUSTIFICACIÓN.....	4
2.	OBJETIVOS.....	5
2.1.	Objetivo General	5
2.2.	Objetivos Específicos	5
3.	ALCANCE	5
4.	BASE LEGAL.....	5
5.	CONTENIDO	5
6.1.	Marco Legal	5
6.2.	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	6
6.3.	Reseña Histórica	6
6.4.	Plataforma Estratégica	7
6.4.1.	Misión.....	7
6.4.2.	Visión	7
6.4.3.	Objetivos Estratégicos.....	7
6.4.4.	Filosofía Institucional.....	7
6.4.5.	Principios	8
6.4.6.	Valores.....	9
6.5.	Estructura Organizacional	9
6.6.	Mapa de Procesos	10
6.7.	Caracterización de Procesos	13
6.7.1.	Gestión de Atención al Usuario y Participación Comunitaria.	13
6.7.2.	Caracterización Proceso Gestión Control Interno.....	14
6.7.3.	Caracterización Gestión de Servicios de Servicios Ambulatorios.	15
6.7.4.	Caracterización Gestión de Servicios Hospitalarios.....	16
6.7.5.	Caracterización Gestión Complementarias.	17
6.7.6.	Caracterización Proceso Gestión en Salud Familiar y Comunitaria	18
6.7.7.	Caracterización Proceso Gestión Jurídica.....	19
6.7.8.	Caracterización Proceso Gestión de Contratación.	20
6.7.9.	Caracterización Proceso Gestión Financiera.....	21
6.7.10.	Caracterización Proceso Gestión del Talento Humano.	22

	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003 Página 2 de 31

6.7.11.	Caracterización Proceso Gestión de Sistemas de Información, Comunicación y TICS.....	23
6.7.12.	Caracterización Proceso Gestión Recursos Físicos.....	24
6.7.13.	Caracterización Proceso Gestión de Servicios de Urgencias.	25
6.7.14.	Caracterización Proceso Gestión Direccionamiento Estratégico.	26
6.7.15.	Caracterización Proceso Gestión de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional. 27	
6.7.16.	Caracterización Proceso Revisoría Fiscal.	28
6.8.	Estructura de Subprocesos	29
6.9.	Documentación de Procedimientos e Instructivos.	30
6.10.	Socialización, Implementación y Evaluación.	30
6.	CONTROL DE CAMBIOS	31
7.	RUTA DE APROBACIÓN	31

	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003 Página 3 de 31

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Estructura de Subprocesos	29
---	----

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Organigrama	10
Ilustración 2 Mapa de Procesos	12

	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003 Página 4 de 31

1. JUSTIFICACIÓN

La implementación del Manual de Procesos y Procedimientos en la Unidad de Salud de Ibagué USI E.S.E. contribuirá significativamente a la organización de nuestra entidad en términos de operación. A través de este manual, podremos establecer de manera clara y precisa las responsabilidades de cada uno de nuestros colaboradores, definiendo su rol y su aporte específico para alcanzar los objetivos institucionales.

Este enfoque estructurado nos permitirá mejorar la eficiencia, la calidad y la coherencia en nuestras operaciones diarias. Además, al tener un marco de referencia sólido, estaremos mejor preparados para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades que se presenten en nuestro entorno de trabajo.

En resumen, el Manual de Procesos y Procedimientos es una herramienta fundamental para optimizar nuestra gestión y garantizar que todos trabajemos hacia una misma dirección.

A continuación, presentamos la organización de la gestión por procesos definida para nuestra institución, junto con el mapa de procesos correspondiente.

	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003 Página 5 de 31

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

El propósito de este Manual de Procesos y Procedimientos es optimizar la gestión institucional mediante la organización coordinada de los procesos, en línea con la visión y los objetivos estratégicos definidos. Los procesos detallados en este manual abarcan actividades estratégicas, misionales, de apoyo y de evaluación de la Unidad de Salud de Ibagué USI E.S.E, proporcionando una estructura sólida y una visión integral que facilita el cumplimiento eficaz y eficiente de la Plataforma Estratégica.

2.2. Objetivos Específicos

- Establecer estándares claros, promover la comprensión y operación efectiva de los procesos de la Unidad de Salud de Ibagué USI E.S.E para garantizar el cumplimiento de su misión institucional.
- Realizar un análisis de las actividades, tiempos, responsabilidades y controles en la prestación de servicios de salud, con el objetivo de mejorar la satisfacción de todos clientes tanto internos como externos.
- Implementar procedimientos estandarizados y fomentar la mejora continua en la parte asistencial y administrativa, asegurando altos estándares de calidad y competitividad.
- Realizar actualización cuando lo requiera la normatividad vigente o si no cada dos años.

3. ALCANCE

Este Manual de Procesos y Procedimientos está diseñado para ser una herramienta de referencia para todos los funcionarios y colaboradores de la Unidad de Salud de Ibagué USI E.S.E., abarcando todos los procesos delineados en nuestro Mapa de Procesos. Su propósito es servir como guía para el desempeño de funciones y responsabilidades asignadas, alineadas con nuestra misión, visión, objetivos y políticas institucionales.

4. BASE LEGAL.

Ver Normograma Institucional.

5. CONTENIDO

6.1. Marco Legal

Constitución Política de Colombia 1991: Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones: Artículo 269. En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas.

	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003
		Página 6 de 31

Ley 100 de 1993: Artículo. 153. Fundamentos del servicio público Además de los principios generales consagrados en la Constitución política, son reglas del servicio público de salud, rectoras del sistema general de seguridad social en salud las siguientes: Equidad, Obligatoriedad, Protección integral, Libre escogencia, Autonomía de las instituciones, Descentralización administrativa, Participación social, Concertación, Calidad.

Ley 87 de 1993: *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.*

Ley 872 de 2003: *“Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.*

Ley 962 de 2005: *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.*

Ley 1438 de 2011: *“Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”.*

Ley 1751 de 2015: *“Por medio del cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones”.*

Resolución 301 de 2018: "Por medio de la cual se crea, integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la Unidad de Salud de Ibagué - U.S.I. - E.S.E.' y se dictan otras disposiciones".

6.2. CONTEXTO ORGANIZACIONAL

El objeto de la Unidad de Salud de Ibagué, Empresa Social del estado, USI – E.S.E , es la administración de la prestación de servicios de salud en el municipio de Ibagué, entendida como un servicio público a cargo del estado y como parte integrante del sistema de seguridad social de salud.

- Unidad de Salud de Ibagué USI – E.S.E.
- Entidad pública de orden municipal
- Identificado con el NIT: 809.003.590 - 2
- Ubicado en el departamento del Tolima en el municipio de Ibagué
- Dirección Sede Administrativa: Avenida 8ª 24 – 01 Sector el Carmen
- Acto de creación como E.S.E: Acuerdo No. 077 del 24 de diciembre de 1996

6.3. Reseña Histórica

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. fue creada mediante Acuerdo 077 del 24 de diciembre de 1996, del Concejo Municipal de Ibagué, es una Empresa Social del Estado descentralizada del municipio de Ibagué, conformada por las unidades intermedias, centros y puestos de salud que funcionan en el municipio de Ibagué, dotada con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrito a la Secretaria de Salud Municipal, sometida al Régimen Jurídico previsto en el capítulo III, artículo 194, 195 y 197 de la Ley 100 de 1993.

	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003 Página 7 de 31

De acuerdo al numeral 6 del artículo 195 de la Ley 100 de 1993 y el Artículo 16 del Decreto 1876 de 1994, en materia contractual se rige por las normas del derecho privado, podrá utilizar discrecionalmente las cláusulas excepcionales previstas en el Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública.

La Unidad de Salud de Ibagué Inicio sus actividades a partir del 1 de septiembre de 1997.

A partir de la expedición del Acuerdo No. 009 de agosto 11 de 2017, proferido por el Concejo Municipal de Ibagué, en el que se facultó al alcalde Municipal para realizar la fusión de las Empresas Sociales del Estado del orden Municipal, la entidad viene afrontando una serie de transformaciones en cada una de sus áreas que requieren inmediata intervención.

En uso de dichas facultades, el alcalde de Ibagué profiere el Decreto Municipal No. 1000-0754 de agosto 25 de 2017, donde fusiona las Empresas Sociales del Estado del Municipio de Ibagué, denominadas Unidad de Salud de Ibagué Empresa Social del Estado U.S.I. – E.S.E. y el Hospital San Francisco E.S.E., en una sola empresa, cuya denominación es Unidad de Salud de Ibagué U.S.I. –E.S.E., y quien debe garantizar la continuidad de la prestación de servicios de salud a la población que venía atendiendo ésta y el Hospital San Francisco E.S.E., para efectos legales y demás, el otrora Hospital se convierte en una Unidad Intermedia de la USI – ESE.

Como corresponde, la Junta Directiva de la Unidad de Salud de Ibagué Empresa Social del Estado U.S.I. – E.S.E., mediante la expedición de actos administrativos, hace realidad el proceso de fusión y por Acuerdo No. 011 de septiembre 08 de 2017, aprobó la incorporación de la planta de cargos del Hospital San Francisco E.S.E., a la planta de cargos de la Unidad de Salud de Ibagué U.S.I- E.S.E., de forma transitoria, en los términos establecidos en el Artículo 4 del Decreto 1000-0754 de 2017, de igual manera los manuales de funciones y demás actos tendientes a darle continuidad y permanencia a las dos entidades garantizando la prestación de los servicios en cada uno de los puntos de atención.

6.4. Plataforma Estratégica

6.4.1. Misión

Somos una Empresa Social del Estado del componente primario del Municipio de Ibagué. Que oferta una atención integral, con calidad y humanizada. Contando con talento humano ético y comprometido con la calidez en la prestación del servicio, a través de las rutas integrales en salud, al servicio de las personas, familias y comunidad, propiciando espacios para la docencia en los servicios de salud.

6.4.2. Visión

Para el año 2025 la Unidad de Salud de Ibagué, será reconocida a nivel Nacional y Departamental, como el prestador primario líder en la implementación de las Rutas Integrales en Salud, con una atención centrada en el usuario, los colaboradores y la comunidad, fortalecido financiera y administrativamente con responsabilidad social.

6.4.3. Objetivos Estratégicos

6.4.4. Filosofía Institucional

	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003 Página 8 de 31

Nuestra filosofía Institucional está comprometida con la sociedad de nuestro Municipio, a unir esfuerzos individuales y colectivos para ofrecer servicios en salud, que permita a nuestros usuarios, sus familias y a la comunidad en general mejorar sus condiciones de vida, preservándola y recuperándola, con la responsabilidad de promover los mecanismos que garanticen la calidad en la atención en salud, haciendo sentir a nuestros usuarios y a quienes los rodean confiados plenamente del personal que en nuestra institución labora y al alcance de los recursos de todo orden movilizados a su servicio, amparados siempre en la filosofía del mejoramiento continuo y bajo los principios corporativos básicos de equidad, compromiso, responsabilidad, honestidad, confidencialidad y respeto por la condición social del ser humano

6.4.5. Principios

PERTENENCIA: todo lo que existe en la Unidad de Salud de Ibagué USI ESE les pertenece a todos y por lo tanto todos debemos sentirnos dueños y protectores de la entidad. De esta forma procuraremos lo mejor para ella.

SERVICIOS HUMANIZADOS: brindar servicios humanizados es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud, implica una confrontación entre dos culturas distintas, entre dos maneras de ver el mundo gerencia y humana. Implica combatir la despersonalización, empatía, reconocimiento y respeto al otro.

DILIGENCIA: es el cuidado, prontitud, agilidad y eficiencia con que se lleva a cabo una gestión encargada, desde el punto de vista de nuestra entidad en cada uno de nuestros cargos. La diligencia es entonces una habilidad que mezcla la persistencia, un esfuerzo inteligente rectamente planificado y ejecutado de un modo oportuno.

JUSTICIA: expresa un sentido del equilibrio entre los beneficios recibidos por cada una de las partes participantes en nuestra entidad. Todos los que contribuyen deben beneficiarse de los resultados obtenidos en nuestra entidad.

SOLIDARIDAD: Valor moral correspondiente al vínculo que debe existir entre el servidor público que presta sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué, ESE., con otras personas, sean estas cercanas o lejanas y que estén interesadas en proyectos comunes o que se encuentren en situaciones de necesidad y de reclamación, deberán adherir a su causa. La solidaridad del servidor público, deberá llevarlo a interesarse como condición de gobernabilidad por la causa de los ciudadanos, especialmente de los damnificados, los que carecen de relaciones estratégicas dentro de la administración pública, los que han sufrido las consecuencias de la violencia o los que han sufrido el impacto del desempleo. Nuestra entidad es un núcleo importante de relaciones entre personas. Esta red social que se teje día a día puede actuar como centro de transmisión de la solidaridad no solo entre el personal, que mejorara el clima laboral dentro la empresa, si no también, con la población ibaguereña que atendemos día a día.

COMPROMISO: El compromiso es un camino de doble vía entre empresa y trabajador. A la empresa le conviene el compromiso del trabajador y a este ser convenientemente retribuido por ello. El compromiso en nuestra entidad no implica solo relación entre trabajadores, si no también, el valor de estar comprometidas con la población ibaguereña del área rural y urbana, así como con las políticas del municipio.

TRANSPARENCIA: El servidor público debe cumplir con los principios éticos de conformidad con los deberes y obligaciones a los que se ha comprometido con la institución y la sociedad.

	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003 Página 9 de 31

TRABAJO EN EQUIPO: El trabajo en equipo se define como la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto.

6.4.6. Valores

HONESTIDAD: El servidor público que preste sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué U.S.I. E.S.E., se compromete a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de sus actos, a proceder de acuerdo con las reglas de la Entidad y los valores aceptados por la sociedad como buenos principios.

RESPONSABILIDAD: El servidor público que preste sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué U.S.I. E.S.E., deberá tener la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones tomadas libremente, con base en las funciones asignadas por la Entidad, como consecuencia de la obligación moral por cumplir con el deber asignado, aportando lo mejor de sí mismo.

TOLERANCIA: El servidor público que preste sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué U.S.I. E.S.E., en virtud indispensable de la vida democrática, debe entrar en dialogo con los ciudadanos de diferentes concepciones, logrando mutuo enriquecimiento.

RESPECTO: Es deber del servidor público que preste sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué U.S.I. E.S.E., la convivencia social, basado en los principios del respeto y consideración de los derechos propios y de los demás, valorando las cualidades de los otros y el medio que nos rodea.

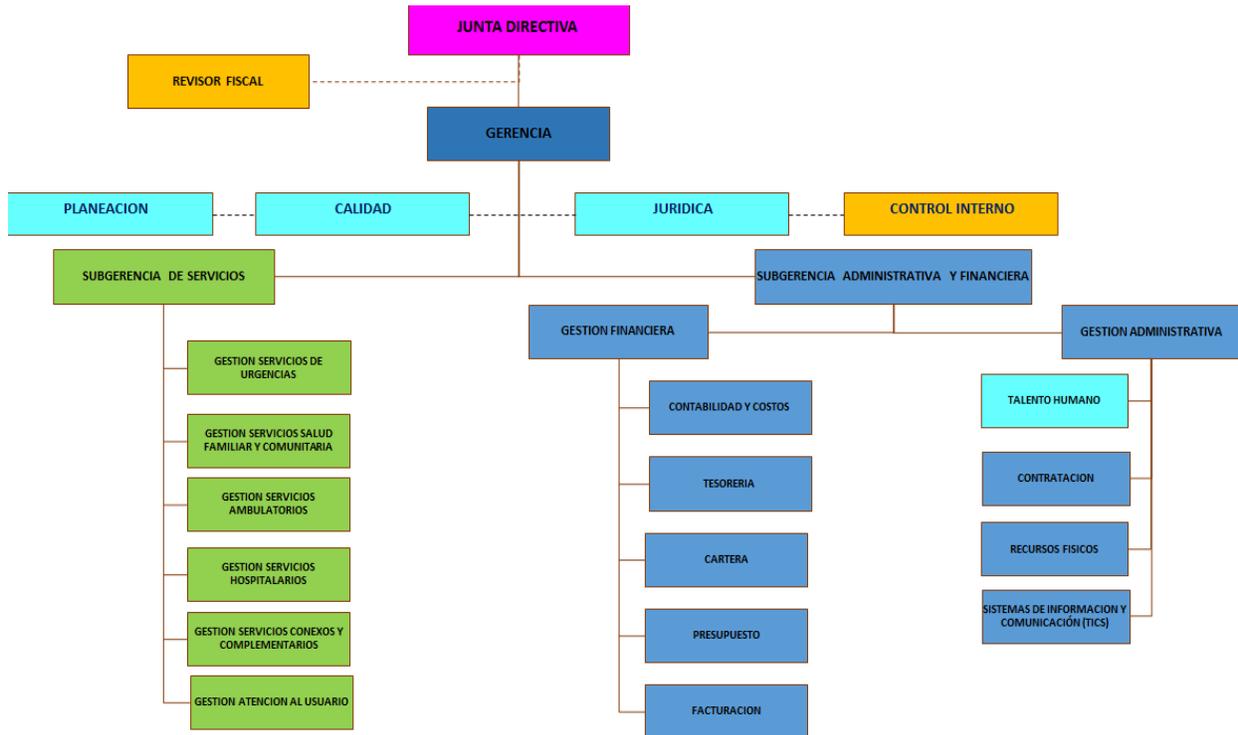
LEALTAD: Todo servidor público que preste sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué-E.S.E., le debe gratitud y amor a la empresa, a sus jefes, a sus compañeros, a su familia ya la sociedad como así mismo.

6.5. Estructura Organizacional

La estructura organizacional vigente, es el resultado del estudio técnico de reorganización institucional realizado en la Unidad de Salud de Ibagué USI – ESE, en el cual se analizaron, revisaron y verificaron las nuevas funciones asignadas, según los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control, previamente establecidos y aprobados en la entidad.

	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003
		Página 10 de 31

Ilustración 1 Organigrama



La Junta Directiva está conformada por cinco integrantes así: dos (2) del estamento Político-administrativo, dos (2) del estamento científico-administrativo de la Institución y uno (1) de la Comunidad.

6.6. Mapa de Procesos

El mapa de proceso de la Unidad de Salud de Ibagué U.S.I E.S.E. permite representar de una manera sencilla, gráfica y mediante un diagrama de valor agregado los procesos y sus interrelaciones. Este mapa de procesos está diseñado con el fin de planificar visualmente los flujos de trabajo y procesos de la Entidad. Adicionalmente, se constituye como el eje bajo el cual la USI - E.S.E., encamina todos sus esfuerzos y recursos para lograr una mayor eficiencia y la armonización mediante la implementación de MIPG, MECl, las Normas Técnicas Colombianas e Internacionales y la normativa aplicable a la Entidad.

Tal y como lo define la Asociación Española de la Calidad (2020), la gestión por procesos constituye uno de los 8 principios de la gestión de la calidad y, por lo tanto, su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Así mismo, adoptar un enfoque basado en procesos proporciona a cualquier organización, las siguientes ventajas:

- Facilita la orientación al cliente o, en este caso, al usuario (que la mayoría de las veces es la ciudadanía).
- Mejora la eficacia y la eficiencia de las actividades.
- Ayuda a estructurar las actividades de la organización.

	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003 Página 11 de 31

- Permite mejorar el seguimiento y el control de los resultados obtenidos.
- Facilita la planeación, el establecimiento de objetivos de mejora y la consecución de estos.

Según el Departamento Administrativo de la Función Pública: *“Un proceso se define como la acción de realizar, un conjunto de procedimientos dispuestos de manera lógica, enfocados en la obtención de resultados específicos”.*

Los Procesos de la Unidad de Salud USI E.S.E. se clasifican de la siguiente manera:

PROCESOS ESTRATÉGICOS.

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección. Estos procesos están dirigidos a interpretar las necesidades del entorno y los requerimientos y expectativas de los clientes y usuarios, con el fin de obtener la información suficiente y veraz que permita formular políticas y estrategias destinadas a la consecución de los objetivos institucionales e impulsar el mejoramiento a partir de los resultados del control, adecuada gestión de sus procesos y recursos.

1. Gestión del Direccionamiento Estratégico.
2. Gestión Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional.
3. Gestión Jurídica.

PROCESOS MISIONALES.

Son los todos aquellos procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser. También se denominan procesos clave u operativos los cuales corresponden a todos aquellos que desarrollan la Misión de la Entidad:

1. Gestión Servicios de Salud Familiar y Comunitaria.
2. Gestión Servicios Ambulatorios.
3. Gestión Servicios de Urgencias.
4. Gestión Servicios Hospitalarios.
5. Gestión Complementarios.
6. Gestión de Atención al Usuario y Participación Comunitaria.

PROCESOS ADMINISTRATIVOS O DE APOYO

Los procesos de apoyo procesos que proveen todo tipo de recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

1. Gestión del Talento Humano.
2. Gestión Financiera.
3. Gestión de Recursos Físicos.
4. Gestión de Sistemas de Información – TIC.
5. Gestión de Contratación.

	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003 Página 12 de 31

PROCESOS DE CONTROL.

Los procesos de control son los procesos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la entidad. Estos procesos permiten a la alta dirección de la entidad medir, comparar y corregir las actividades de la organización con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos y desarrollar adecuadamente los planes establecidos

1. Gestión Revisoría Fiscal.
2. Gestión Control Interno.

Ilustración 2 Mapa de Procesos



	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003
		Página 13 de 31

6.7. Caracterización de Procesos

6.7.1. Gestión de Atención al Usuario y Participación Comunitaria.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

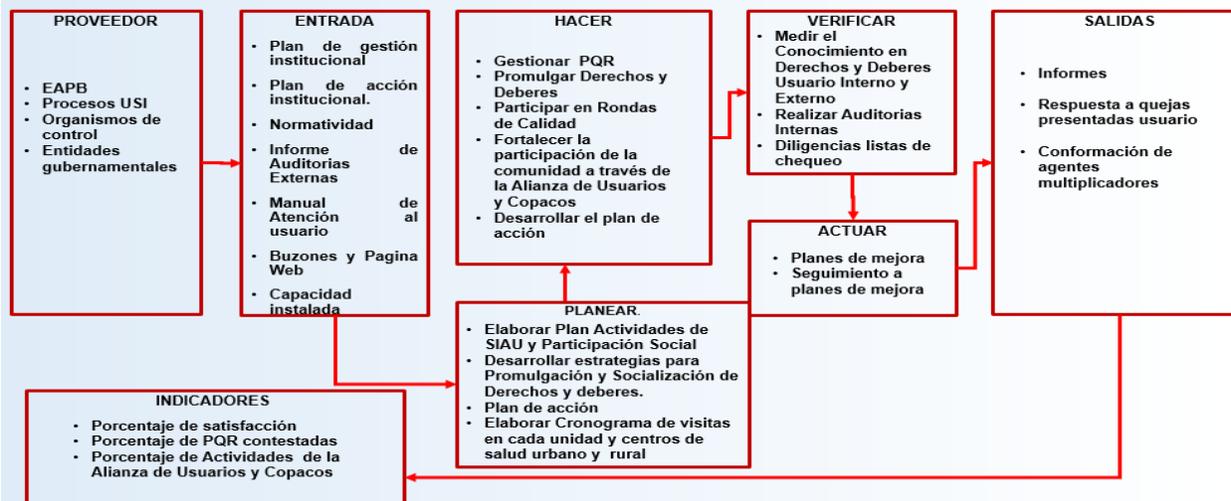
OBJETIVO: VERIFICAR Y PROMOVER EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE/FAMILIA PARA LOGRAR UNA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN TOTAL ARMONÍA.

TIPO DE PROCESO: ESTRATÉGICO

ALCANCE: VELAR POR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DESDE EL INGRESO A LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ ESE, HASTA LA SALIDA DEL RESPECTIVO SERVICIO QUE DEMANDE.

RESPONSABLE: TRABAJO SOCIAL

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL



	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003
		Página 14 de 31

6.7.2. Caracterización Proceso Gestión Control Interno.

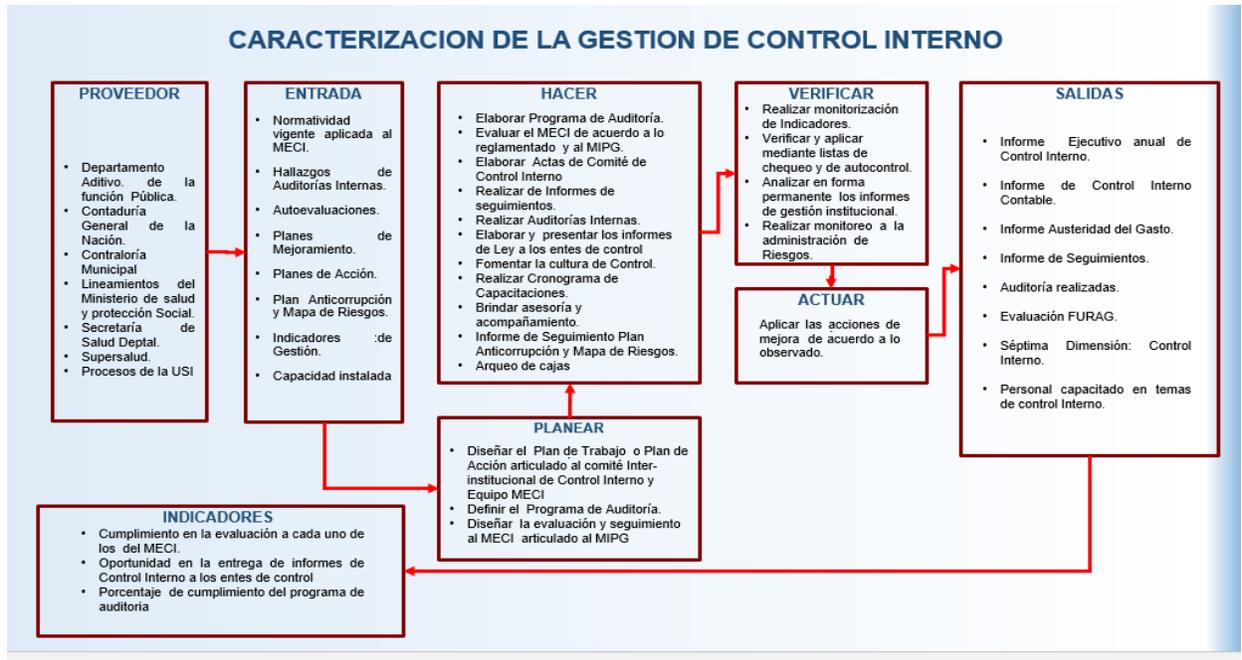
CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION DE CONTROL INTERNO

OBJETIVO: CONTROLAR LA GESTIÓN DE CADA UNO DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO USI ESE, ADHERIDOS A LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE Y AL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO CON OPORTUNIDAD Y CALIDAD.

TIPO DE PROCESO: CONTROL

ALCANCE: COMPRENDE LA EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN FORMA INDEPENDIENTE, QUE TOMA COMO BASE EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS, PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS DEL SISTEMA.

RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO



	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003
		Página 15 de 31

6.7.3. Caracterización Gestión de Servicios de Servicios Ambulatorios.

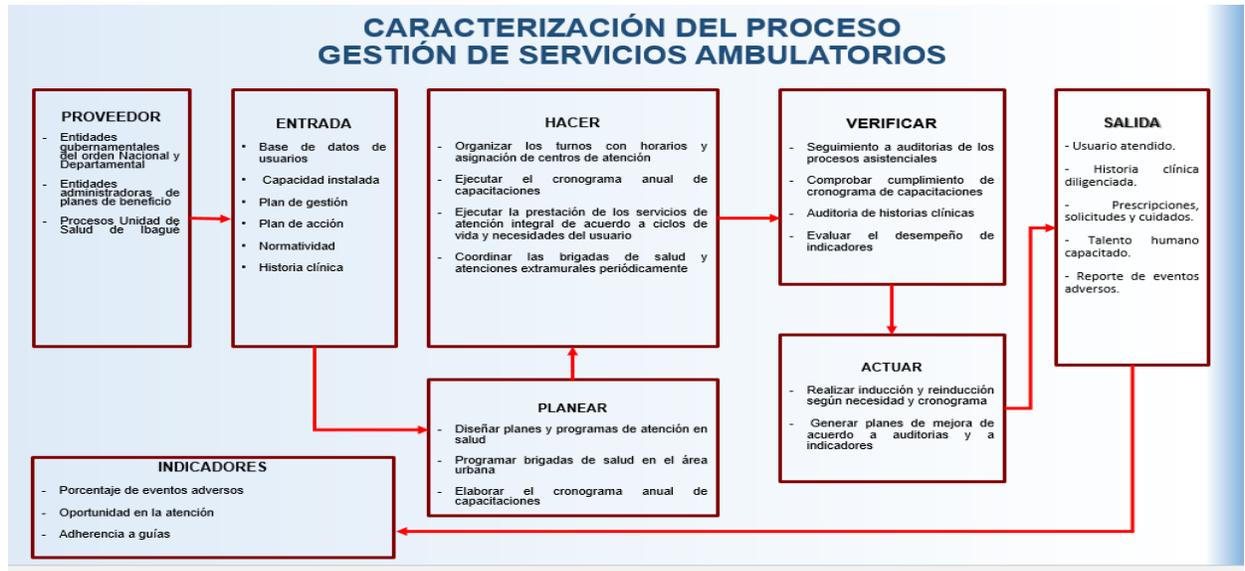
CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS

OBJETIVO: PRESTAR SERVICIOS DE CONSULTA CON EL FIN DE PROMOCIONAR, PREVENIR Y RECUPERAR LA SALUD DE LOS USUARIOS, DE FORMA INTEGRAL Y HUMANIZADA, DE ACUERDO A LOS CRITERIOS DE CALIDAD Y SEGURIDAD.

TIPO DE PROCESO: MISIONAL

ALCANCE: DESDE EL INICIO DE LA ATENCIÓN, HASTA LA ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO Y LA ENTREGA DEL PLAN DE MANEJO.

RESPONSABLE: COORDINADOR MÉDICO



	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003
		Página 16 de 31

6.7.4. Caracterización Gestión de Servicios Hospitalarios.

CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

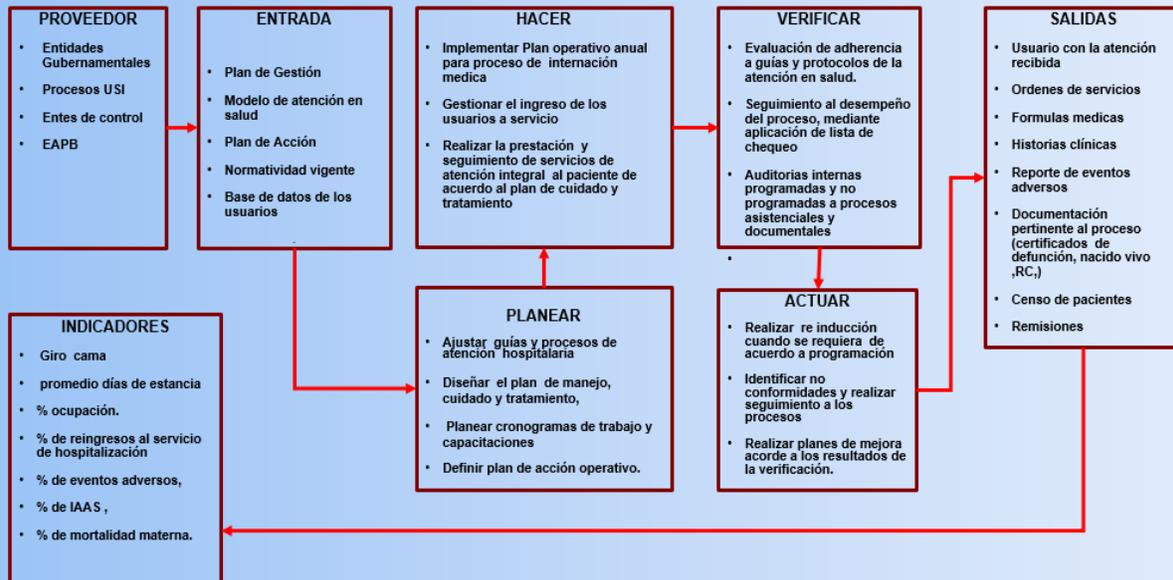
OBJETIVO: BRINDAR UNA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE FORMA SEGURA, OPORTUNA, CONTINUA, INTEGRAL, PERTINENTE Y HUMANIZADA, MEDIANTE LA ORGANIZACIÓN DEL RECURSO CON EL FIN DE RECUPERAR Y/O MEJORAR LAS CONDICIONES DE SALUD DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA INSTITUCIÓN .

TIPO DE PROCESO: MISIONAL

ALCANCE: DESDE EL INGRESO DEL USUARIO AL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN HASTA SU EGRESO DEL SERVICIO.

RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE HOSPITALIZACIÓN

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS HOSPITALARIOS



	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003
		Página 17 de 31

6.7.5. Caracterización Gestión Complementarias.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

OBJETIVO: ATENDER LA SOLICITUD DE APOYO DIAGNÓSTICO O TERAPÉUTICO A LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE, EN CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD, OPORTUNIDAD, SEGURIDAD, PERTINENCIA Y CONTINUIDAD.

TIPO DE PROCESO: MISIONAL

ALCANCE: COMIENZA DESDE EL USUARIO CON SU ORDEN DE SERVICIOS (LABORATORIO CLÍNICO, IMAGENOLOGÍA O FARMACIA) HASTA LA ENTREGA DE RESULTADOS O MEDICAMENTOS AL USUARIO O SU RESPONSABLE

RESPONSABLE: COORDINACIÓN LABORATORIO CLÍNICO



	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003
		Página 18 de 31

6.7.6. Caracterización Proceso Gestión en Salud Familiar y Comunitaria

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION EN SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA

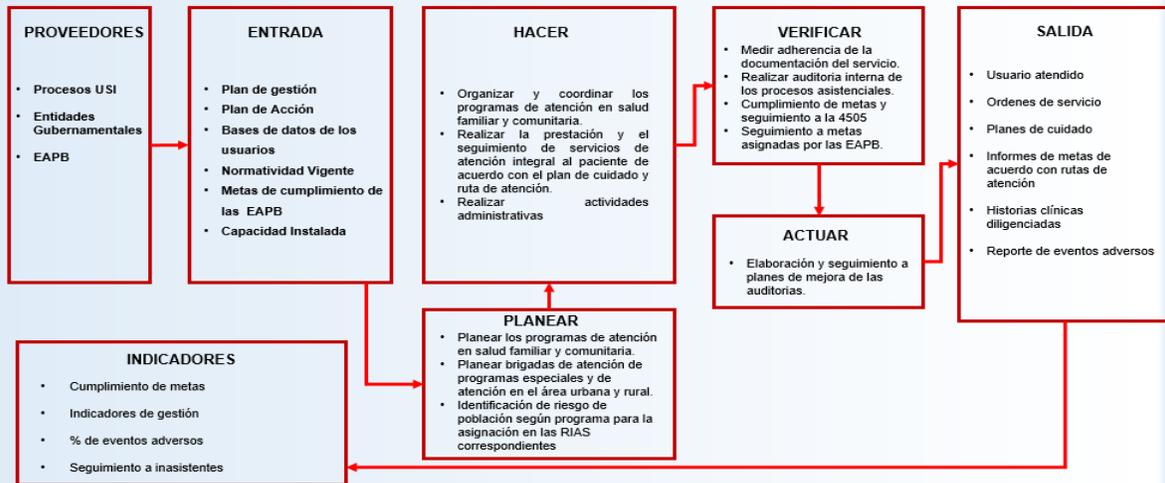
OBJETIVO: BRINDAR ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LAS DIFERENTES EAPB, QUE TIENEN CONVENIO CON LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ A TRAVÉS DEL CURSO DE VIDA, EN CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD, OPORTUNIDAD, PERTINENCIA Y SEGURIDAD.

TIPO DE PROCESO: MISIONAL

ALCANCE: MEDIANTE LA INCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA EN EL CURSO DE VIDA LOGRARÁ LA PREVENCIÓN DE LAS ENFERMEDADES TRANSMISIBLES Y NO TRANSMISIBLES, POR MEDIO DE LA GESTIÓN DEL RIESGO PARA PROMOVER ESTILOS DE VIDA SANOS EN NIÑOS, ADOLESCENTES, JÓVENES, ADULTOS Y ADULTOS MAYORES.

RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION EN SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA



	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003
		Página 19 de 31

6.7.7. Caracterización Proceso Gestión Jurídica.

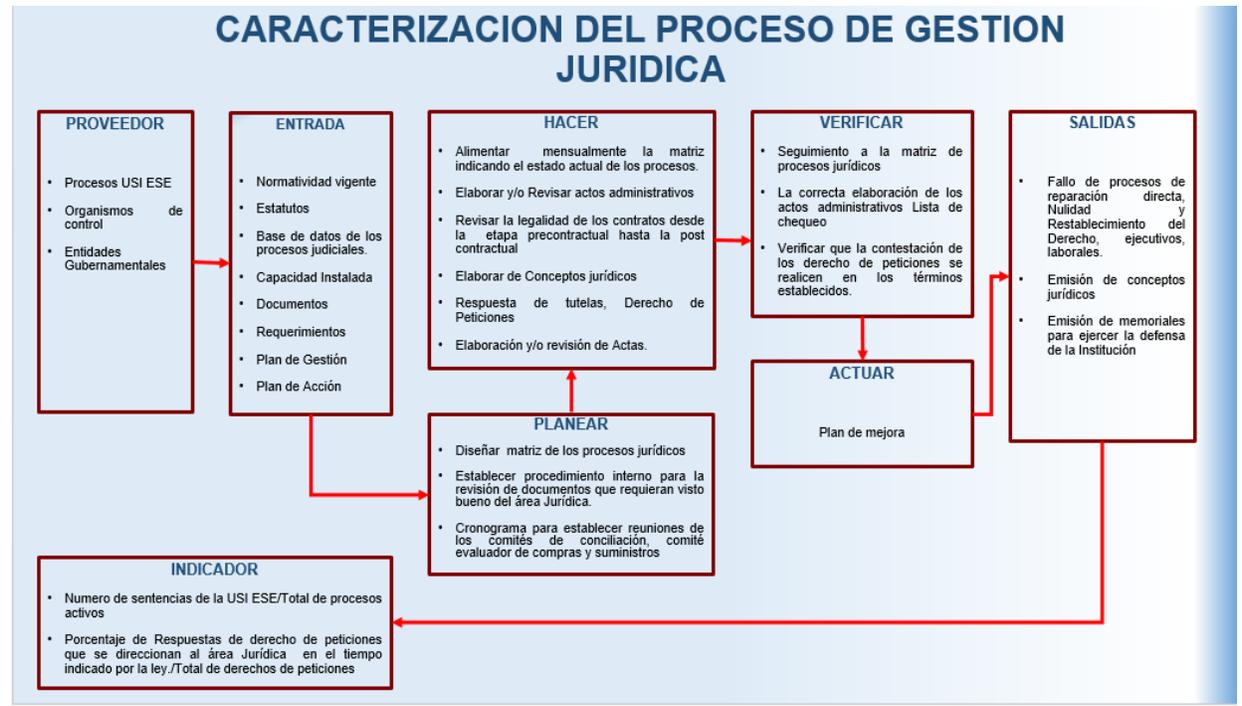
CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTIÓN JURÍDICA

OBJETIVO: GARANTIZAR QUE LA GESTIÓN DE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ USI ESE, SE ENMARQUE DENTRO DE LOS PARÁMETROS NORMATIVOS Y LEGALES CORRESPONDIENTES.

TIPO DE PROCESO: SOPORTE

ALCANCE: INICIA CON EL REQUERIMIENTO OBJETO DE LOS HECHOS, SEGUIDAMENTE SE IDENTIFICA EL PROBLEMA JURÍDICO Y SU NORMATIVIDAD APLICABLE, Y FINALIZA CON LAS ACCIONES JURÍDICAS A EJECUTAR SEGÚN EL CASO.

RESPONSABLE: ASESORÍA JURÍDICA



6.7.8. Caracterización Proceso Gestión de Contratación.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

OBJETIVO: GESTIONAR LOS PROCESOS CONTRACTUALES BAJO LAS MODALIDADES DE SELECCIÓN QUE ESTABLECE EL ESTATUTO DE CONTRATACIÓN DE LA INSTITUCIÓN, ACORDE CON EL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES APROBADO PARA CADA VIGENCIA EN CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN DE LA ENTIDAD.

TIPO DE PROCESO: SOPORTE

ALCANCE: INICIA CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS DENTRO DEL MANUAL DE CONTRATACIÓN QUE, CONTEMPLA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS Y FINALIZA CON LA EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN REALIZADA.

RESPONSABLE: TÉCNICO OPERATIVO

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CONTRATACIÓN



	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003 Página 21 de 31

6.7.9. Caracterización Proceso Gestión Financiera.

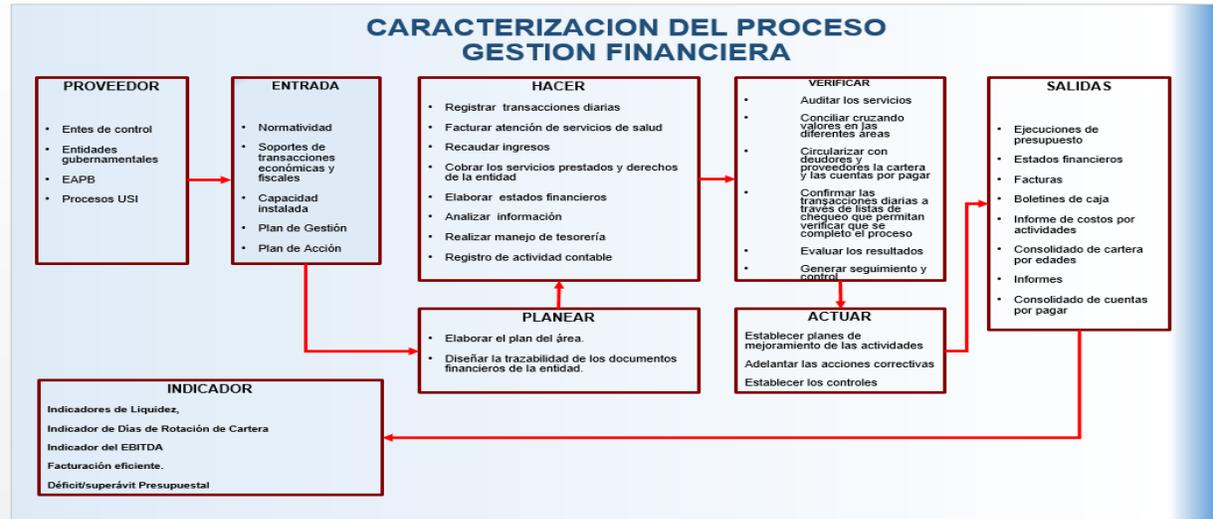
CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

OBJETIVO: COORDINAR, DESARROLLAR Y VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LOS PROCESOS, PROGRAMAS Y PROYECTOS DEL ÁREA FINANCIERA EN CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y LEGALES, PARA LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES, VELANDO POR LA ÓPTIMA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS, PARA QUE SE GARANTICEN NIVELES MÁXIMOS DE CONFIABILIDAD, EFECTIVIDAD, EFICIENCIA Y EFICACIA .

TIPO DE PROCESO: SOPORTE

ALCANCE: INICIA CON LA CLASIFICACIÓN Y REGISTRO DE LAS TRANSACCIONES Y LOS HECHOS ECONÓMICOS DE LA ENTIDAD, EN EL AREA FINANCIERA, A FIN DE ENTREGAR INFORMACIÓN FINANCIERA ANALIZADA A LA GERENCIA QUE LE SERVIRÁ EN LA TOMA DE DECISIONES.

RESPONSABLE: PROFESIONAL ESPECIALIZADO



	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003
		Página 22 de 31

6.7.10. Caracterización Proceso Gestión del Talento Humano.

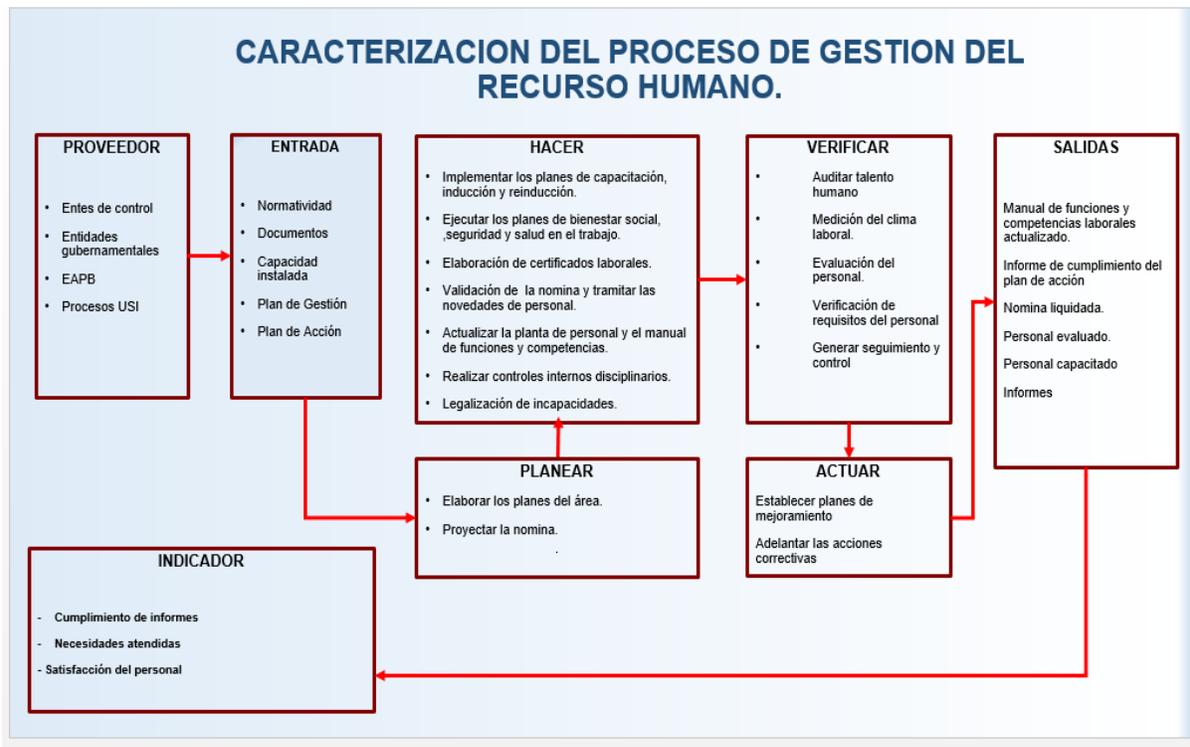
CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

OBJETIVO: ESTABLECER, DE FORMA ADECUADA, LOS PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS CON EL RECURSO HUMANO DE LA EMPRESA, CON EL FIN DE MANTENER UN AMBIENTE LABORAL ADECUADO, FORTALECER HABILIDADES Y COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS DE ACUERDO CON LA MISIÓN Y LA VISIÓN DE LA USI-ESE Y PROMOVER EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LAS FUNCIONES QUE CADA EMPLEADO

TIPO DE PROCESO: SOPORTE

ALCANCE: ESTE PROCESO INCLUYE DESDE EL INGRESO DEL EMPLEADO, LA VINCULACION, LA PERMANENCIA, LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO HASTA EL RETIRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACCIONES DISCIPLINARIAS DEL SERVIDOR DE LA USI.

RESPONSABLE: PROFESIONAL ESPECIALIZADO



	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003
		Página 23 de 31

6.7.11. Caracterización Proceso Gestión de Sistemas de Información, Comunicación y TICS.

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTIÓN DE SISTEMAS INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y TICS

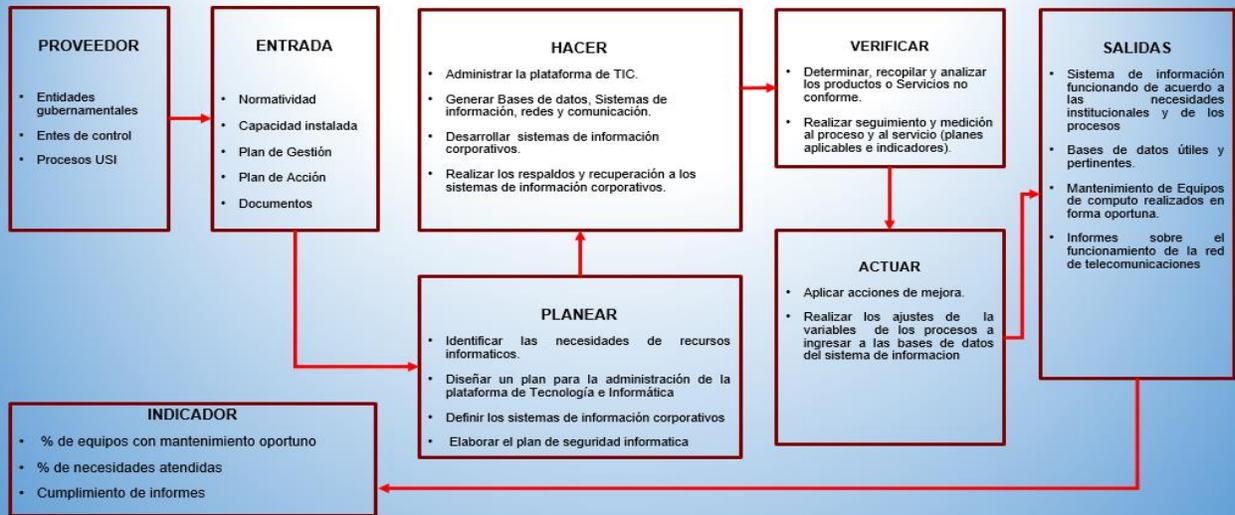
OBJETIVO: ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD, ACTUALIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN, A TRAVÉS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ASOCIADOS DE FORMA OPORTUNA Y EFICAZ, EN APOYO AL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN DE LA ENTIDAD.

TIPO DE PROCESO: SOPORTE

ALCANCE: INICIA CON LA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE LOS SERVICIOS ASOCIADOS AL PROCESO Y FINALIZA CON LA PRESTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS Y LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN.

RESPONSABLE: PROFESIONAL UNIVERSITARIO SISTEMAS

CARACTERIZACION DE LA GESTION DEL AREA DE SISTEMAS



	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003 Página 24 de 31

6.7.12. Caracterización Proceso Gestión Recursos Físicos.

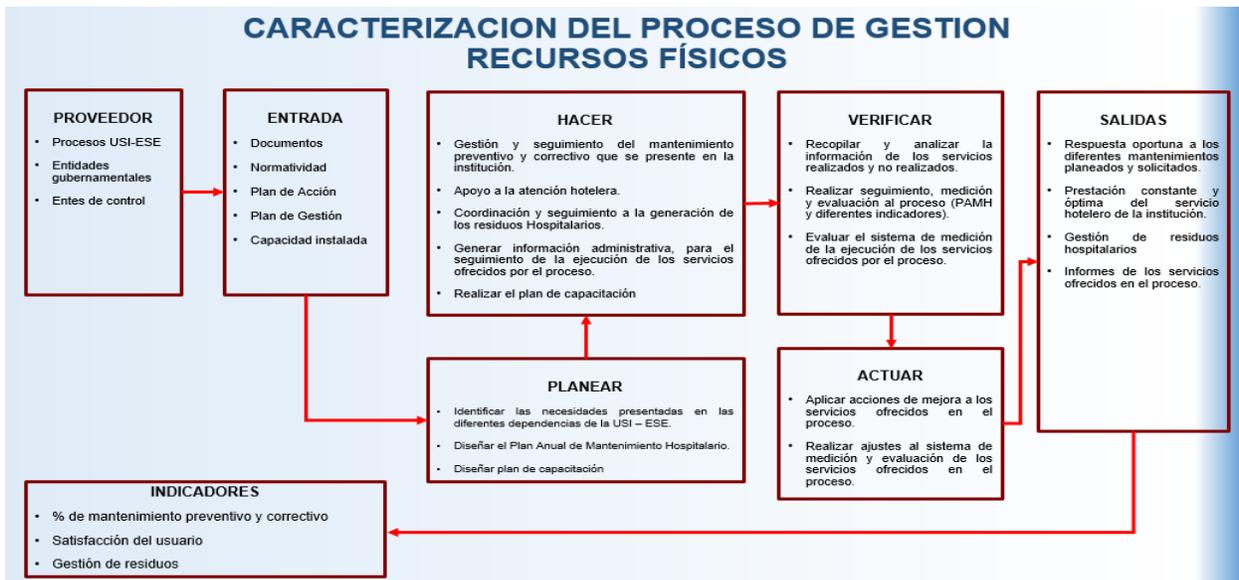
CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS

OBJETIVO: REALIZAR LA GESTIÓN INTEGRAL DEL MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS, LA ATENCIÓN HOTELERA, LOS RESIDUOS HOSPITALARIOS Y EL SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO A LOS PROCESOS REALIZADOS EN EL AREA DE APOYO HOSPITALARIO DE LA USI - ESE.

TIPO DE PROCESO: SOPORTE

ALCANCE: DESDE EL REQUERIMIENTO DE LAS NECESIDADES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS PRESENTADAS EN LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DE LA USI – ESE, HASTA LA SOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL PROCESO, GENERANDO INFORMACION QUE PERMITA MEDIR EL SERVICIO PRESTADO.

RESPONSABLE: PROFESIONAL UNIVERSITARIO.



6.7.13. Caracterización Proceso Gestión de Servicios de Urgencias.



	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003 Página 26 de 31

6.7.14. Caracterización Proceso Gestión Dirección Estratégico.

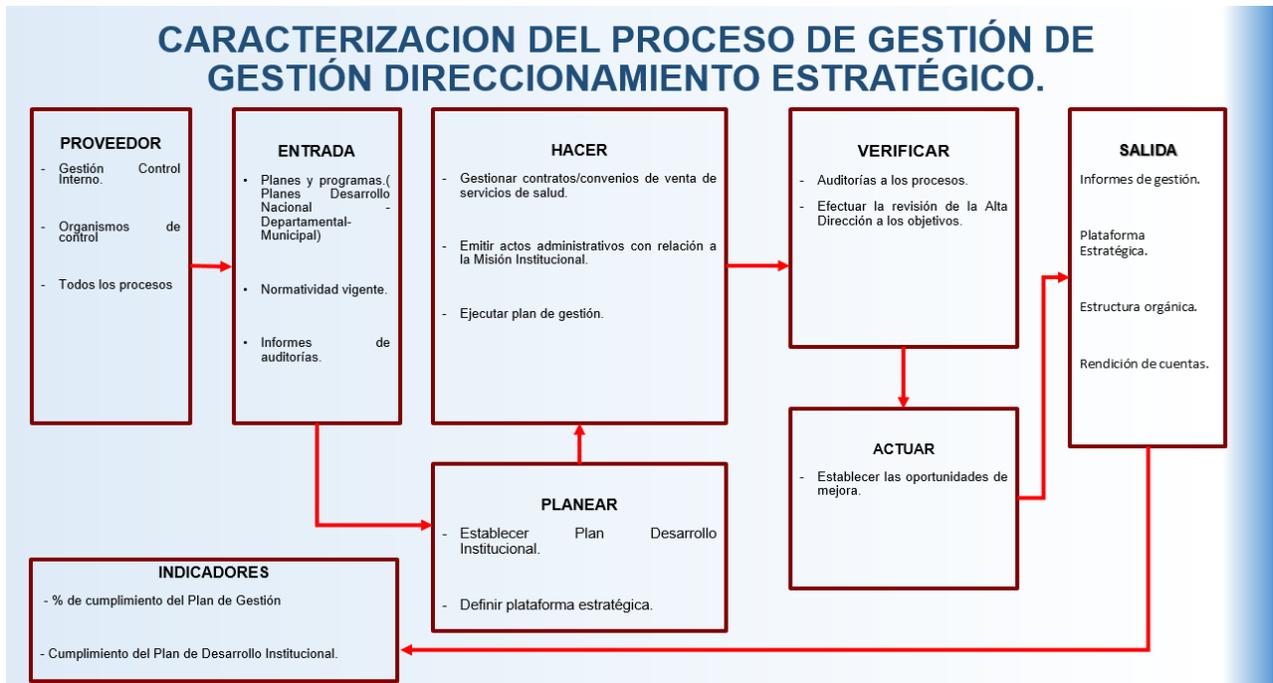
CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

OBJETIVO: ESTABLECER LAS DIRECTRICES Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES, PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

TIPO DE PROCESO: ESTRATÉGICO.

ALCANCE: INICIA CON LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD Y FINALIZA CON EL SEGUIMIENTO A LOS OBJETIVOS PROPUESTOS.

RESPONSABLE: GERENTE.



	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003
		Página 27 de 31

6.7.15. Caracterización Proceso Gestión de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional.

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL.

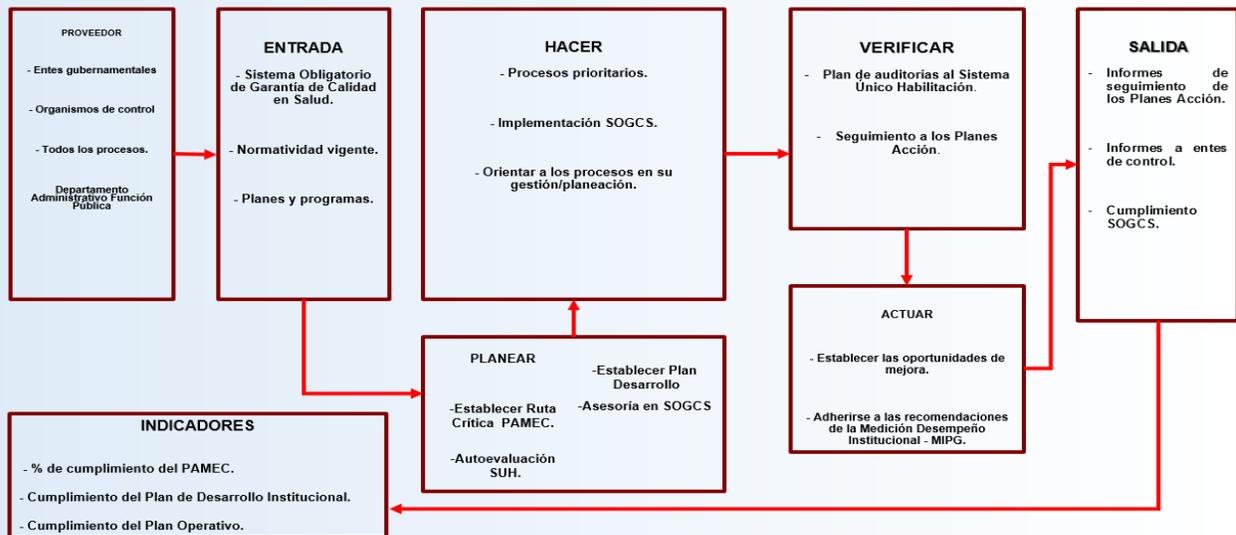
OBJETIVO: FORMULAR POLÍTICAS, PLANES Y PROYECTOS, CON EL PROPÓSITO DE CUMPLIR SU OBJETO SOCIAL Y MISIONAL.

TIPO DE PROCESO: ESTRATEGICO.

ALCANCE: INICIA CON LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y FINALIZA CON LA EVALUACIÓN DE LOS PLANES Y PROGRAMAS Y EL PLAN DESARROLLO INSTITUCIONAL.

RESPONSABLE: LÍDER CALIDAD / PROFESIONAL PLANEACIÓN.

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTIÓN PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL.



	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003
		Página 28 de 31

6.7.16. Caracterización Proceso Revisoría Fiscal.

CARACTERIZACION DEL SUBPROCESO PROCESO DE REVISORIA FISCAL.

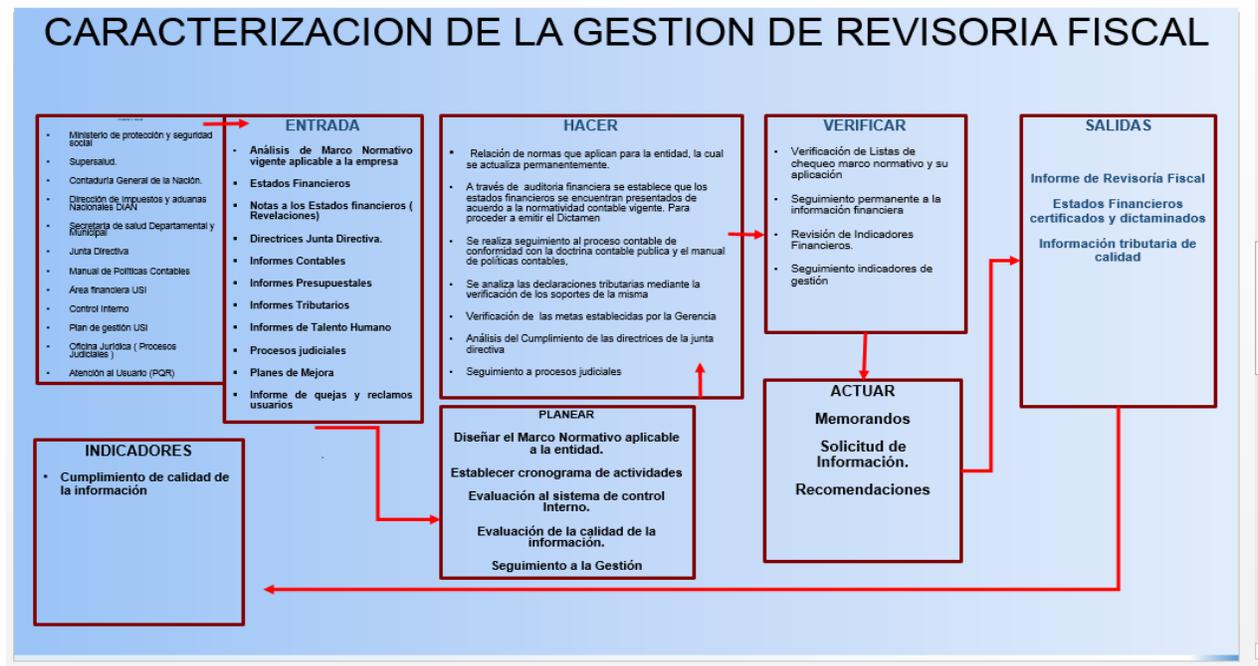
OBJETIVO: Ejercer un estricto control en el cumplimiento de las normas tributarias, contables, y aquellas de contenido parafiscal, así como también de las normas que rigen el sistema general de seguridad social en salud y de las circulares e instrucciones emanadas de la Superintendencia Nacional de Salud y demás entes de control

TIPO DE PROCESO: CONTROL

ALCANCE: Que los estados financieros certificados y dictaminados cumplan con las cualidades de la información contable y de normatividad vigente, Que la información que se reporta a los entes de control (Contraloría General, Dian, Contraloría General y Departamental, Ministerio de Protección social y demás ...) cumpla con las condiciones de calidad y oportunidad

N E L O.

RESPONSABLE: REVISOR FISCAL



	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003 Página 29 de 31

6.8. Estructura de Subprocesos

Tabla 1 Estructura de Subprocesos

TIPO DE PROCESOS	PROCESO	CÓDIGO	SUBPROCESO	COD
ESTRATÉGICOS	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	GDE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	DE
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	GPC	PLANEACIÓN	PL
			SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GC
			DESARROLLO ESTRATÉGICO	DE
	GESTIÓN JURÍDICA	GJ	GESTIÓN JURÍDICA	GJ
CONTROL	GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	GCI	AUDITORÍAS INTERNAS	AU
			PRESENTACIÓN DE INFORMES	PI
			EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD	ESG
	GESTIÓN DE REVISORÍA FISCAL	GRF	REVISORÍA FISCAL	RF
MISIONALES	GESTIÓN EN SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA	GSF	CONSULTA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	PYP
			SALUD FAMILIAR	SF
	GESTIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS	GSA	CONSULTA MEDICA	CM
			CONSULTA ODONTOLÓGICA	CO
	GESTIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS	GSH	HOSPITALIZACIÓN	HO
			SALUD MENTAL	SM
			PARTOS	PA
	GESTIÓN SERVICIOS DE URGENCIAS	GSU	URGENCIAS	UR
			REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	REC
	GAU			

	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003
		Página 30 de 31

	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL		ATENCIÓN AL USUARIO	AU
			TRABAJO SOCIAL	TS
	GESTIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	GSC	FARMACIA	FA
			LABORATORIO	LA
			TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA	TS
			TOMA DE RADIOGRAFÍAS / IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	TR
ADMINISTRATIVOS	GESTIÓN FINANCIERA	GF	CONTABILIDAD	CO
			TESORERÍA	TE
			FACTURACIÓN	FA
			CARTERA	CA
			PRESUPUESTO	PRE
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	GTH	TALENTO HUMANO	TH
			SST	ST
	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	GRF	GESTIÓN AMBIENTAL	GA
			ALMACÉN	AL
	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y TICS	GSI	SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA	SI
			GESTIÓN DOCUMENTAL	GD
			ESTADÍSTICA	ES
	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	GC	CONTRATACIÓN	CON

6.9. Documentación de Procedimientos e Instructivos.

6.10. Socialización, Implementación y Evaluación.

La difusión y aplicación del Manual de Procesos y Procedimientos de la se lleva a cabo mediante diversas estrategias de comunicación, que incluyen:

- Publicación en la página web oficial: El manual está disponible para su acceso en la Intranet de la Unidad.

	GESTIÓN DE PLANEACIÓN, CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATÉGICO	GPC-GC-MA-001
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Vigente desde: 24/05/2024
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 003
		Página 31 de 31

- Creación de materiales comunicativos: Se desarrollan piezas comunicativas para ampliar la difusión del manual y promover su comprensión entre los distintos actores involucrados.
- Distribución por correo electrónico a los líderes de proceso: Se envían copias del manual por correo electrónico a los líderes de proceso, asegurando que estén informados y puedan compartirlo con sus equipos de trabajo.
- Realización de jornadas de inducción y reinducción: Se llevan a cabo sesiones de capacitación para introducir a los colaboradores en el contenido del manual y para actualizar periódicamente su conocimiento sobre los procedimientos establecidos.

La responsabilidad de implementar el manual recae en los líderes de cada proceso y sus equipos, quienes también son responsables de proponer y normalizar cambios siguiendo los procedimientos establecidos para el control documental.

La evaluación del cumplimiento de los procesos y procedimientos será llevada a cabo por los propios líderes, mediante un ejercicio de autocontrol. Además, se establecerán procesos de evaluación por parte de los equipos de Calidad y Evaluación de Gestión para garantizar la efectividad y el cumplimiento de los estándares establecidos

6. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
30/06/2018	01	Creación del Documento
30/11/2022	02	Actualización de Documentos
24/05/2024	03	Se actualiza documentos cambio de encabezado y se incluye pie de página. Adicionalmente, se actualizan los objetivos, el mapa de procesos, entre otros.

7. RUTA DE APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Equipo de Calidad y contratistas Área de Calidad	Profesional Apoyo Área de Calidad Área de Calidad	Profesional líder del Área de Calidad Área de Calidad