MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZÓN- HUILA

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZON - HUILA

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

PROCESO

GESTIÓN ESTRATÉGICA

NÉSTOR JHALYL MONROY ATIA
Gerente

DIEGO LOSADA FLORIANO
Subdirector Científico

GARZON - HUILA

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co - Siau@hospitalsvpgarzon.gov.co – web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila)

CUERPO DIRECTIVO

NÉSTOR JHALYL MONROY ATIA
Gerente

YANETH GUTIERREZ MARTINEZ
Asesor de Control Interno

DIEGO LOSADA FLORIANO
Subdirector Científico

ESPERANZA FIERRO VANEGAS
Subdirector Administrativo

LUIS FERNANDO CASTRO MAJE
Asesor Jurídico

CLAUDIA XIMENA CEDIEL MARTINEZ
Líder de Mejora Contínua

GRUPO OPERATIVO SIGC
Autor

GARZON HUILA

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co - Siau@hospitalsvpgarzon.gov.co – web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila)

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION 4
1. OBJETIVO 5
2. ALCANCE 5
3. MARCO LEGAL 6
4. MARCO ESTRATEGICO 7
4.1. FORMULACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA 7
4.1.1. Principios 7
4.1.2. Valores 8
5. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS DE LA E.S.E. 8
5.1. DEFINICIÓN. 9
5.2. CONFORMACIÓN DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS 10
5.3. MAPA DE PROCESOS 10
5.3.1. Procesos Estratégicos (A) 11
5.3.2. Procesos Misionales (B) 11
5.3.3. Proceso de Apoyo (C) 11
5.3.4. Proceso de Evaluación y Mejoramiento (D) 11
5.4. CODIFICACION DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 11
5.4. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS 12
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES 13
7. CONTROL DE CAMBIOS 16
BIBLIOGRAFÍA 17

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co - Siau@hospitalsvpgarzon.gov.co – web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila)

INTRODUCCION

En Colombia y a partir de la Constitución Política de 1991, se da inicio del Control Interno en la administración pública, conforme lo fija el artículo 209 de la carta magna. Así mismo, mediante el articulo 269 predice "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, que para el caso en particular es la 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'

El Gobierno Nacional mediante la expedición de la Ley 489 de 1.998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones" predice en su artículo 83 lo siguiente: EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO. Las empresas sociales del Estado, creadas por la Nación o por las entidades territoriales para la prestación en forma directa de servicios de salud se sujetan al régimen previsto en la Ley 100 de 1993, la Ley 344 de 1996 y en la presente ley en los aspectos no regulados por dichas leyes y a las normas que las complementen, sustituyan o adicionen.

En consonancia con el Desarrollo del Sistema de Control, el Gobierno Nacional expide el Decreto 1537 de 2001" Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativo que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado" en el cual se predice lo siguiente: RACIONALIZACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL. Las entidades y organismos del Estado implementarán acciones para el desarrollo racional de su gestión. Para tal efecto, identificarán los procesos institucionales de la manera que la gestión de las diferentes dependencias de la organización se desarrolle articuladamente en torno a dichos procesos, los cuales se racionalizan en cuanto sea necesario.

El Ministerio de la Protección Social, mediante el Decreto 1011 de 2006, establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud SOGCS, entendido este como "El conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país"

Sin embargo, la evolución normativa colombiana es incisiva en mejorar la eficiencia administrativa de las entidades públicas, como se puede evidenciar con la expedición del Decreto 2482 de Diciembre 3 de 2012 "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión", que en su artículo 3º adopta las políticas de desarrollo administrativo, entre las que se identifica la política Eficiencia Administrativa orientada a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado. Incluye, entre otros, los temas relacionados con gestión de calidad,

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co - Siau@hospitalsvpgarzon.gov.co – web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila)

eficiencia administrativa y cero papel, racionalización de trámites, modernización institucional, gestión de tecnologías de información y gestión documental.

La Ley 1753 de junio 09 de 2014 Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 "Todos por un nuevo País", en su artículo 133 creo el Sistema de Gestión que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad. En desarrollado del Sistema de Gestión el gobierno nacional expidió el Decreto 1499 de septiembre 11 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, el cual en su artículo 2.2.22.1.1 define el Sistema de Gestión como el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información. cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos. en el marco de la legalidad y la integridad y el artículo 2.2.22.2.1 fija las políticas de gestión y desempeño institucional, entre una las cuales se debe desarrollar e implementar la política denominada Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. En ello, MIPG promueve determinar claramente la(s) cadena(s) de entrega (actuales mapas de procesos) más adecuada(s) para generar los resultados previstos en el Direccionamiento Estratégico y Planeación.

En atención a lo anterior, se estructura el Modelo de Operación por Procesos o elemento de control, materializado en una normativa de autorregulación interna que contiene y regula la forma de llevar a cabo los procesos y procedimientos de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl, convirtiéndose en una guía de uso individual y colectivo que permite el conocimiento de la forma como se ejecuta o desarrolla su función administrativa, propiciando la realización del trabajo bajo un lenguaje común a todos los Servidores Públicos.

1. OBJETIVO

Establecer el Modelo de Operación por Procesos a través del cual, se armonice con enfoque sistémico la función, la misión y la visión de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl, con los componentes corporativos que la integran, a fin de garantizarle el cumplimiento eficiente y eficaz de los planes y programas adoptados.

2. ALCANCE

El presente documento técnico aplica para todos los procesos que integran el Modelo de Operación por Proceso de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co - Siau@hospitalsvpgarzon.gov.co – web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila)

3. MARCO LEGAL

1. Constitución Política de Colombia de 1.991, artículos 209 y 269.
2. Ley 9 de 1979 Por la cual se dictan medidas sanitarias
3. Ley 10 de 1990 Por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones.
4. Ley 23 de 1981 Por lo cual se dictan normas en materia de ética médica
5. Ley 80 de 1993 Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
6. 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.
7. Ley 100 de 1993 Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
8. Ley 489 de 1998 por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
9. 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.
10. Ley 1122 de 2007 Por la cual se hacen algunas modificaciones en el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones
11. Ley 1150 de 2007 Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.
12. Ley 1438 de 2011 Por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones.
13. Decreto 357 de 2008 por medio del cual se reglamenta la evaluación y reelección de Gerentes o directores de las Empresas Sociales del Estado del orden territorial.
14. Decreto 943 de 2014 Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno
15. Decreto 1011 de 2006 Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
16. Decreto 780 de 2016 Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
17. Decreto 903 de 2014 Por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud
18. Resolución 0256 de 2016 Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud
19. Resolución 1441 de 2013 Por la cual se definen los procedimientos y condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar los servicios y se dictan otras disposiciones
20. Resolución 2003 de 2014 Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co - Siau@hospitalsvpgarzon.gov.co – web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila)

4. MARCO ESTRATEGICO

4.1. FORMULACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA

MISIÓN	VISION
Garantizamos servicios de salud de calidad sostenible, humanizados y seguros; con un talento humano valorado que aporta gestión del conocimiento al mejoramiento continuo de la calidad de vida y salud de la población.	Brindaremos satisfacción mientras generamos los mejores resultados en salud.”

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

1. Asegurar estándares superiores de calidad sostenibles en la institución.
2. Lograr la sostenibilidad financiera y rentabilidad social de la institución.
3. Garantizar el modelo integrado, humano y seguro en la prestación de servicios que responda a las necesidades en salud de la población.

4.1.1. Principios

Así mismo, se integran al Modelo de Operación por Procesos, los principios fijados por el Modelo Estándar de control Interno MECI - Autocontrol, autorregulación y autogestión, los cuales se constituyen en el fundamento y pilar básico que garantizan la efectividad del Sistema de Control Interno y deben ser aplicados en cada uno de los aspectos que enmarcan el modelo.

Autocontrol	Capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co - Siau@hospitalsvpgarzon.gov.co – web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila)

Autorregulación	Capacidad de cada una de las organizaciones para desarrollar y aplicar en su interior métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno, en concordancia con la normatividad vigente.
Autogestión	Capacidad de toda organización pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la ley y sus reglamentos

4.1.2. Valores

Respeto: **Los colaboradores de la ESE reconocen, aceptan, aprecian y valoran las cualidades del otro y sus derechos. Reconocen el valor propio y el de los derechos de los usuarios y de la comunidad**

Comunicación: Los colaboradores de la ESE intercambian de forma efectiva información de interés, pensamientos, ideas y sentimientos con las personas que los rodean, en un ambiente de cordialidad y buscando conseguir un traspaso de la información relevante del usuario de forma estructurada, sistematizada e inequívoca.

Empatía: Los colaboradores de la ESE establecen vínculos sólidos y positivos con las demás personas. Cultivan la capacidad para reconocer y comprender los sentimientos, ideas, conductas y actitudes de los usuarios y la comprensión de las circunstancias que les pueden afectar en las distintas situaciones de los procesos de atención.

Tolerancia: Los colaboradores de la ESE cumplen con el respeto íntegro hacia el otro, hacia sus ideas, creencias o prácticas independientemente de que coincidan o sean diferentes y/o contrarias a las propias.

Trabajo en Equipo: Los colaboradores de la ESE trabajan coordinadamente en la consecución de los objetivos propuestos en los diferentes procesos de atención, ejercen el liderazgo efectivo y desarrollan un entorno proclive al aprendizaje continuo.

Equidad: Los colaboradores de la ESE tienen la capacidad de considerar a las demás personas con justicia, respetando la pluralidad de la sociedad. Distribuyen con ética y responsabilidad los derechos y las oportunidades.

5. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS DE LA E.S.E.

Consecuente con lo fijado por Modelo Estándar de Control Interno y Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud SOGCS, la empresa con la participación activa de sus directivos y demás personal de la ESE y en desarrollo e implementación de estas normas, ha establecido la nueva versión del Modelo de Operación por Procesos para la ESE.

La gestión por proceso define las interacciones o acciones secuenciales, mediante las cuales se logra la transformación de unos insumos hasta obtener un producto y/o servicio con características previamente definidas, de acuerdo con los requerimientos de los usuarios y/o demás partes interesadas.

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co - Siau@hospitalsvpgarzon.gov.co – web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila)

Entender la importancia de la operación por procesos, implica conocer con más detalle el concepto de proceso, entendido este como el conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan entre sí para genera valor y las cuales transforman elementos o insumos de entrada en resultados o productos o servicios.

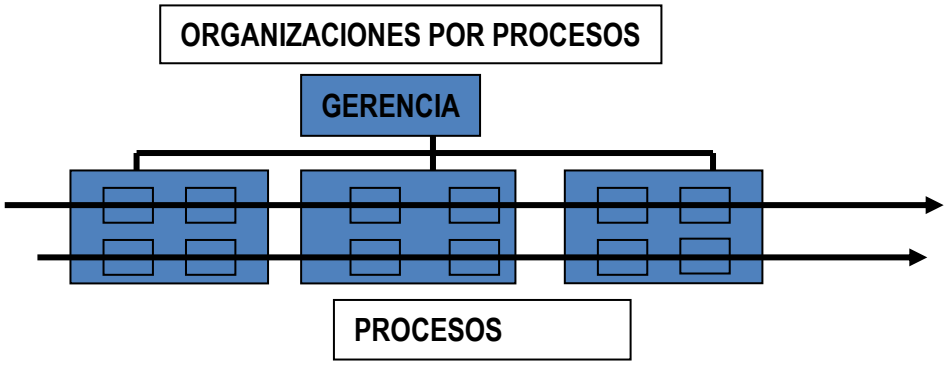
5.1. DEFINICIÓN.

El modelo de Operación, se constituye en elemento de control, que permite conformar el estándar organizacional que soporta la operación de la empresa, armonizando con visión sistémica, la misión y visión institucional con sus componentes corporativos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa – efecto, garantizan su ejecución eficiente y el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl.

Grafico No. 1: Enfoque basado en Proceso.

En un enfoque basado en procesos, los resultados se logran más eficientemente cuando los recursos y actividades se gestionan como un proceso.

Grafica No. 2: Enfoque de empresa como un conjunto de procesos.



Considerar a la organización de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl, como un conjunto de procesos, que conlleva a:

- Pensar en la empresa como un conjunto de procesos interrelacionados.
- Generar cadenas de trabajo internas, para producir resultados eficientes.
- Identificar quien se afecta por los resultados de nuestro trabajo.

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co - Siau@hospitalsvpgarzon.gov.co – web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila)

5.2. CONFORMACIÓN DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

El Modelo de Operación por Procesos de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl, está integrado por el documento técnico, el Mapa de Procesos o Cadena de Valor, el Mapa de cada proceso (Subprocesos) y la Caracterización de cada Proceso.

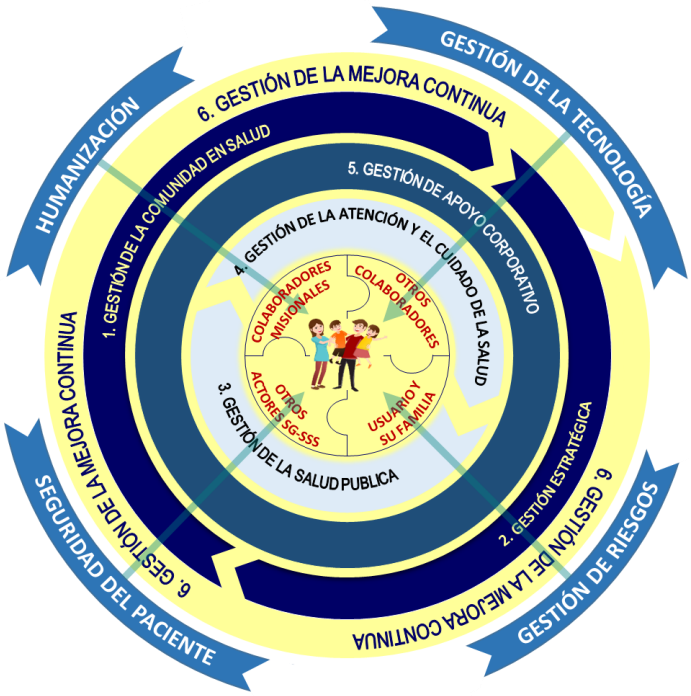
5.3. MAPA DE PROCESOS

El Mapa de proceso, es la ruta de navegación que armoniza la misión y la visión de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paul, en una gestión por procesos, constituido por el Mapa de Procesos y la caracterización de los procesos.

El mapa de proceso se estructura en forma autónoma por la alta dirección de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl, en concordancia por lo fijado por el Artículo 1º del Decreto 1537 de 2001, el cual predice los siguiente: **RACIONALIZACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**. Las entidades y organismos del Estado implementarán acciones para el desarrollo racional de su gestión. Para tal efecto, identificarán los procesos institucionales de la manera que la gestión de las diferentes dependencias de la organización se desarrolle articuladamente en torno a dichos procesos, los cuales se racionalizan en cuando sea necesario. Tal como se evidencia a continuación:

En la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl, los procesos están representados gráficamente en el Mapa de Procesos, el cual ilustra los cuatro niveles de ordenamiento de procesos, según lo fija el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 a saber: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación.

Grafico No. 3: Mapa de procesos



Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co - Siau@hospitalsvpgarzon.gov.co – web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila)

5.3.1. Procesos Estratégicos (A)

Son aquellos procesos orientados al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la Dirección de la Empresa. Para la ESE estos son: Gestión de la Comunidad en Salud **(A1)** y Gestión Estratégica **(A2)**

5.3.2. Procesos Misionales (B)

Son todos aquellos procesos que proporcionan el resultado previsto por la Empresa Social del Estado, en el cumplimiento del objeto social o razón de ser. Para la ESE estos son: Gestión de la Salud Pública **(B1)** y Gestión de la Atención y el Cuidado de la Salud **(B2).**

5.3.3. Proceso de Apoyo (C)

Es el que provee los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos, estratégicos, misionales y los de evaluación, denominado Gestión de Apoyo Corporativo **(C1)**

5.3.4. Proceso de Evaluación y Mejoramiento (D)

Es el proceso necesario para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y mejora de la eficacia y de la eficiencia y son una parte integral de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, el cual se denomina Gestión de la Mejora Continua **(D1)**.

5.4. CODIFICACION DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- ✓ **Procesos y Subprocesos Estratégicos:**

Procesos	Código del proceso	Procedimientos	Código del Procedimiento
Gestión de la Comunidad en Salud	A.1	Administración del Entorno	A.1.1
		Gestión Sistema de Actores	A.1.2
Gestión Estratégica	A.2	Direccionamiento Estratégico	A.2.1
		Gestión Integral de Planes, Programas y Proyectos.	A.2.2.

- ✓ **Procesos y Procedimientos Misionales:**

Procesos	Código del proceso	Procedimientos	Código del Procedimiento
Gestión de la Salud Pública	B.1	Vigilancia en Salud Pública	B.1.1
		Gestión de Acciones Colectivas	B.1.2
		Gestión de Acciones Individuales	B.1.3
Gestión de la Atención y el Cuidado de la Salud	B.2	Ingreso	B.2.1
		Atención en Salud	B.2.2
		Egreso	B.2.3

- Proceso y Procedimientos de Apoyo:

Proceso	Código del proceso	Procedimientos	Código del Procedimiento

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co - Siau@hospitalsvpgarzon.gov.co – web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila)

Gestión de Apoyo Corporativo	AC	Gestión de Requerimientos de Recursos	C1.1
		Desarrollo y Resultado de Soluciones Empresariales	C1.2

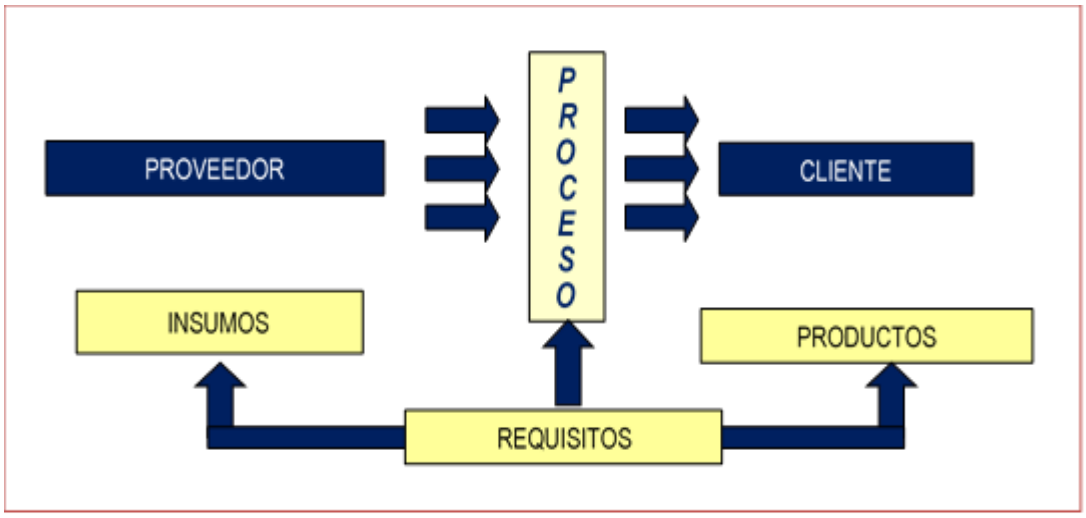
- Proceso y Procedimientos de Evaluación y Mejoramiento

Proceso	Código del proceso	Procedimientos	Código del subproceso
Gestión de la Mejora Continua	GM	Administración del Riesgo	D1.1
		Evaluación y Análisis de la Gestión Institucional	D1.2
		Mejora Continua	D1.3

5.4. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

El estándar de caracterización de procesos, se realiza con base en el siguiente esquema de proveedor – insumos – proceso (PHVA) –requisitos – productos – Clientes.

Grafico No. 4: Esquema de Caracterización de procesos.



Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co - Siau@hospitalsvpgarzon.gov.co – web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila)

El estándar de caracterización de los procesos de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl, es el siguiente:

Grafico No. 5: Estándar Caracterización de Procesos.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL - GARZÓN			
CÓDIGO	**VERSIÓN:**	**PAGINA 1 DE XXX**	**FECHA:**
Nombre del Proceso:			
Propósito del Proceso:			
Alcance:			
Áreas que conforman el proceso:			

Indicador de gestión del proceso:	PHVA Planear:	Requisitos a cumplir:

PROVEEDORES	ENTRADAS	Hacer:	SALIDAS	CLIENTES

Riesgos que pueden afectar el proceso	Verificar: Actuar (Ajustar):	Documentos y Registros

La caracterización de cada uno de los procesos que integran el mapa de procesos, hace parte del presente documento, así como el mapa de cada proceso que conforma el proceso matriz.

El modelo de operación por procesos, tendrá una presentación en diapositivas que integran el Mapa de Procesos con el mapa de cada proceso y este último con el estándar de caracterización de cada proceso matriz.

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Acto administrativo: Todo acto jurídico dictado por la Administración de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl y sometido al Derecho Administrativo. Aclaración de voluntad, de juicio, de conocimiento o de deseo realizada por la Administración en ejercicio de una potestad administrativa distinta de la potestad reglamentaria.

Normalización o estandarización: Es la actividad que tiene por objeto establecer, ante problemas reales o potenciales, disposiciones destinadas a usos comunes y repetidos, con el fin de obtener un nivel de

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co - Siau@hospitalsvpgarzon.gov.co – web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila)

ordenamiento óptimo, en un contexto dado, que puede ser administrativo, tecnológico, político o económico.

Integración: Proceso a través del cual, la organización aprende a introducir criterios y especificaciones en sus sistemas, de modo que satisfagan a todos sus clientes mediante una gestión eficaz y eficiente de todos los recursos existentes.

Alcance: Parte del documento que define la extensión, las áreas, servicios y/o procesos a los cuales aplica.

Anexos: Información adicional adjunta al final del documento, que sirve de apoyo para la comprensión del mismo y aplicación de las actividades descritas. Incluye los formatos, diagramas, guías u otros documentos relacionados.

Control de cambios: Tabla dentro del cuerpo de algunos documentos del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC), que controla los cambios realizados en dicho documento. Contiene la fecha en que se realiza la modificación, una breve descripción de ésta y la nueva versión del documento.

Definiciones: Parte de un documento que incluye el significado de los términos empleados en el mismo, que facilitan la comprensión del escrito.

Documento: Es toda información perteneciente al Sistema Integrado de Gestión y Control, que se registre y almacene en cualquier soporte; puede ser impreso, magnético, óptico, fotográfico; o una combinación de éstos, o cualquier otro medio en el cual se registre información. Puede ser la descripción de un proceso, procedimiento o actividad/tarea, que se puede ver mediante diagramas de flujo, tablas, figuras, planos, videos, fotografías, muestras físicas, entre otras.

Documentos externos: Son todos aquellos documentos que pueden incidir directa o indirectamente en el desarrollo de las actividades que realiza la Empresa, como: La Constitución Política de Colombia, leyes, decretos, sentencias, Tratados, resoluciones externas, documentos de los diferentes organismos de vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud, lineamientos presidenciales, códigos, manuales de mantenimiento de software o hardware, normas técnicas, convenios, entre otros.

Documentos internos: Son todos los documentos emitidos por la Empresa en desarrollo de su función social y empresarial, en cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión y Control. Su elaboración, aprobación y control, dependen de la propia empresa.

Fecha: Parte del encabezado o del texto de algunos documentos, que corresponde al momento de aprobación o expedición de los mismos.

Formato: Documento que tiene el objetivo de estandarizar la presentación o contenido de alguna información.

Instrucciones de trabajo: Instrucciones detalladas de cómo realizar y registrar las tareas.

Instructivo: Es la descripción de actividades e instrucciones de trabajo, que requieren ser detalladas minuciosamente y que hacen parte de un proceso o subproceso o procedimientos.

Listado maestro de documentos: Relación documental en la que se registra la versión actualizada y la identificación exacta de los documentos del Sistema Integrado de Gestión y Control.

Modelo de Operación por Procesos: Es la ruta de navegación que armoniza la misión y la visión de la Institución en una gestión por procesos, constituido por el Mapa de Procesos y la caracterización de los procesos. En la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl, está representado gráficamente en el Mapa de Procesos, el cual ilustra los cuatro niveles de ordenamiento y ámbito de los procesos a saber: Estratégicos de ámbito Gerencial, Misionales de ámbito asistencial, de Apoyo de ámbito Administrativo y de evaluación de ámbito de Control.

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co - Siau@hospitalsvpgarzon.gov.co – web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila)

Normativo: Conjunto de disposiciones de carácter jurídico que permite regular una materia, actividad o sector específico. Incluyen la Constitución Política, las Leyes, Decretos, Resoluciones, Reglamentos Técnicos entre otros.
Procedimiento: Documento interno, en el que se presenta de manera descriptiva o gráfica la secuencia de las actividades o tareas para el desarrollo de un proceso.
Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
Cadena de valor: Interrelación de los procesos misionales dirigidos a satisfacer las necesidades y requisitos de los usuarios y/o clientes.
Usuario y/o cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o un servicio.
Política: Arte con que se conduce un asunto o se emplean los medios para alcanzar un fin determinado, pueden ser escritas o verbales.
Quien aprueba: Es el funcionario que conoce las políticas y los objetivos de la empresa y es responsable de su aplicación y logro (Junta Directiva, Gerente, Subgerente, jefe de oficina, coordinador de área, dueño de proceso, entre otros).
Quien elabora: Funcionario que prepara, elabora, cranéa y transcribe un documento.
Quien Revisa: Funcionario que cuenta con la competencia en el tema y que conoce cómo se realizan las actividades.
Registro: Documento debidamente diligenciado el cual se constituye en evidencia de una actividad o tarea realizada y la obtención de unos resultados planificados para asegurar el cumplimiento y eficacia del SIGC.
Resolución: Acto jurídico unilateral de la administración de la empresa, que implementa, reglamenta, deroga, modifica, sanciona y/o autoriza las acciones relacionadas con los procesos estratégicos, misionales, administrativos y logísticos y de evaluación de la empresa; al igual que las asociadas a las funciones propias o por ella delegadas.
Revisión: Actividad que consiste, en verificar que el contenido de un documento corresponde a lo que fija el procedimiento.
Sistema de Gestión: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos para lograrlos.
Versión: Parte del encabezado de algunos documentos que indica la última edición aprobada del documento.
Logotipo: Símbolo, marca, grupo de letras, abreviaturas, cifras, foto, dibujo, fundidas en un solo bloque, para facilitar la composición tipográfica, atinente a una empresa u organización en particular.
Pie de Página: Espacio en la parte inferior del papel después de terminado un escrito, en donde se evidencia la nomenclatura de localización de la entidad, los medios de comunicación disponibles y el número de página correspondiente.
Pie de Página: Espacio en la parte inferior del papel después de terminado un escrito, en donde se evidencia la nomenclatura de localización de la entidad, los medios de comunicación disponibles y el número de página correspondiente.

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co - Siau@hospitalsvpgarzon.gov.co – web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila)

7. CONTROL DE CAMBIOS.

El control de cambios, describe las modificaciones realizadas al presente Manual de Procedimientos y define la nueva versión que se genera por cambios de fondo requeridos.

Fecha	Cambio	Nueva Versión	Elaboró

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENCION RIESGO DE CAIDAS		
Elaborado por: GRUPO OPERATIVO SIGC	**Revisado por:** DIEGO LOSADA FLORIANO	**Aprobado por:** NESTOR JHALYL MONROY ATIA
Cargo: AUTOR	**Cargo:** SUBDIRECTOR CIENTIFICO	**Cargo:** GERENTE
Aprobado mediante Resolución Institucional: ADOPTA MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co - Siau@hospitalsvpgarzon.gov.co – web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila)

BIBLIOGRAFÍA

1. Armando Maldonado. Instituto Tecnológico Autónomo de México y Adalberto Velázquez. Universidad de Quintana Roo "Un Método para definir la Arquitectura de Procesos"

2. Bernard, S. (2004) An Introduction to Enterprise Architecture, AuthorHouse.

2. Edwards, C. and Peppard, J. (1997) Operationalizing Strategy Through Process, Long Range Planning, Vol. 30, No 5, pp 753-767.
3. Hammer, M. and Champy, J. (1993) Reengineering the Corporation, Harper Business, New York.

5. Harmon, P. (2003) Business Process Change, Morgan Kaufmann.

6. Kaplan, R. and Murdock, L. (1991) Core Process Redesign, The McKinsey Quarterly, Number 2, 27-43.

7. Lublinsky B. and Tyomkin, D. (2003) Dissecting Service-Oriented Architectures, Business Integration Journal, October, pp 52-58.

8. Malone, Th. Et al. (1999) Tools foro Inventan Organizaciones: Howard a Hándbol of Organizacional Proceses, Management Sáciense, Vol. 45, No 3, pp 425-443.

9. Maldonado, A. (2003) Notas del Curso de Arquitectura de la Empresa, MITA, ÍTEM, MÉXICO.

10. Martin, R. and Robertson, E. (1999) Formalización of Sachan Frameworks, Conference ZIFA, USA.

11. Ósterle, H. (1995) Enterprise in the Information Age: Heading foro New Proceses, Springer, Berlin.

12. Osterwalder, A., Pigneur, I, and Tucci, Ch. (2005) Clarifying Business Models: Origins, present and Future

13. Velázquez, A. (2004) Diseño de Sistemas de Información Integrados, Tesis MITA, ÍTEM, MÉXICO.

14. Sachan, J. (1987) A Framework foro Information Systems Architecture, IBM Systems Journal, 26, 3.

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co - Siau@hospitalsvpgarzon.gov.co – web: www.hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila)