

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Version No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078



IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342



IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184



IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315



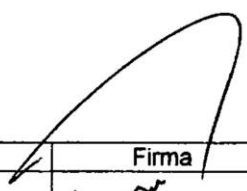
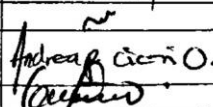
IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

E.S.E FABIO JARAMILLO LONDOÑO

Dr. Willibaldo Rodríguez Figueroa
Gerente

Apoyo:

Andrea Patricia Ciceri Ortiz

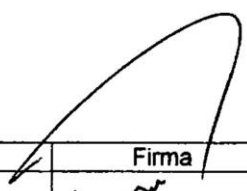
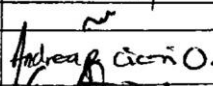
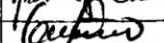
Subgerente Administrativa y Financiera

Yohana Andrea González Garzón

Subgerente de Servicios de Salud

Gertrudys Chala Agudelo

Coordinador de Planeación

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodríguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Ángela María Arias Álzate

Profesional Universitario PIC

Juan Carlos Barrera

Jefe de Control Interno

Vivian Marcela Ramos Corado

Técnica Administrativa de Talento Humano

Jairo Cabrera Segura

Profesional Universitario Sistemas

Amanda Villarreal Cañón

Profesional Universitario Salud y Seguridad en el trabajo

Norbey Orozco González

Asesor Jurídico

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

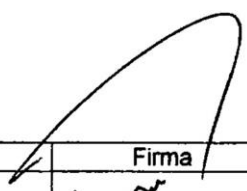
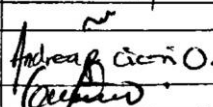
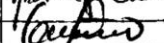
IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

CONTENIDO

1.INTRODUCCIÓN	6
2.OBJETIVOS	7
2.1. Objetivo general	7
2.2. Objetivos específicos	7
3. ALCANCE	8
4. RESPONSABLES	8
5. GESTION DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	8
5.1. MARCO CONCEPTUAL	8
¿Qué es un manual?	9
¿Por qué es importante crear un manual de procesos?	9
¿Para qué documentar los procesos en la empresa?	9
5.2. ENFOQUE DEL MANUAL DE PROCESOS DE LA INSTITUCION	9
5.3. JUSTIFICACION DEL MANUAL	10
6. MARCO LEGAL	11

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

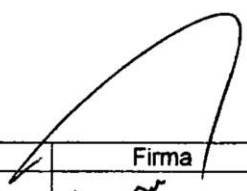
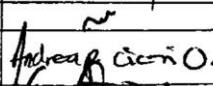
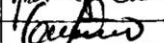
Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

6.1.	Constitución Política de 1991.....	12
6.2.	Ley 87 de noviembre de 1993.....	12
6.3.	Ley 489 de diciembre de 1998.....	13
6.4.	Ley 872 de diciembre de 2003.....	13
6.5.	Decreto 4110 del 09 de diciembre de 2004.....	14
6.6.	Decreto 4485 de 2009.....	14
6.7.	NTCGP 1000:2009.....	15
6.8.	Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005.....	16
6.9.	Decreto 2621 del 3 de agosto de 2006.....	16
6.10.	MECI 1000:2005:.....	16
6.11.	Decreto 1011 del 3 de abril de 2006.....	16
7.	MARCO CONTEXTUAL.....	17
7.1.	GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	17
7.2.	VISION.....	17
7.3.	MISION.....	17
7.4.	PRINCIPIOS CORPORATIVOS.....	18
7.5.	VALORES CORPORATIVOS.....	18
7.6.	OBJETIVOS CORPORATIVOS.....	19
8.	METODOLOGÍA: MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS.....	20
8.1.	ARTICULACIÓN DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS.....	20
8.2.	ESTRUCTURA DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS.....	21
8.3.	IDENTIFICACIÓN DE MACRO-PROCESOS Y PROCESOS.....	21
8.4.	MAPA DE PROCESOS.....	22
8.4.1.	Clasificación de los procesos:.....	23
8.4.1.1	Gerenciales:.....	24
8.4.1.2	Asistenciales.....	24
8.4.1.3	De Apoyo.....	24
8.4.1.4	De Evaluación.....	25

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

8.5. NIVELES DE LOS PROCESOS:.....	25
8.1.2 Macro procesos (Procesos de primer nivel):.....	25
8.1.3 Procesos (Procesos de segundo nivel)	26
8.1.4. Sub procesos (Procesos de tercer nivel)	26
8.1.5. Procedimientos (Procesos de cuarto nivel).....	26
8.6. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	33
8.7 COMPONENTES DE UN PROCESO	34
8.8. INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS	35
8.9 DESPLIEGUE DE PROCESOS	35
8.10. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD SOBRE LOS PROCESOS.	36
8.10.1. Dueños de proceso.....	36
8.10.2. Responsables de proceso	36
8.10.3. Ejecutores de proceso.	37
8.10.4. Interacción de Autoridades de los Procesos	38
8.11. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	38
8.12. METODOLOGIA	39
8.4. ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCION.....	40
9. CONTROL Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL	42
10. CONFIDENCIALIDAD DEL MANUAL	42
11. METODOLOGÍA DE FORMULACION	43

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

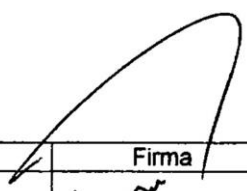
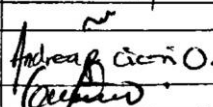
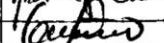
IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

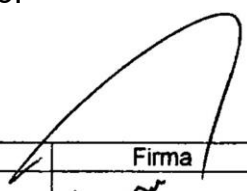
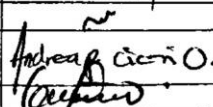
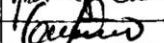
Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

1.INTRODUCCIÓN

El Modelo de Operación por Procesos es el estándar institucional para la gestión y control de las actividades que realiza La ESE Fabio Jaramillo Londoño; permite liderarlo como un todo, definir las actividades que agregan valor, trabajar en forma sistémica y disponer de los recursos necesarios para su realización.

El presente Manual de Procesos y procedimientos tiene como objetivo principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento a la cultura del Autocontrol y del mismo Sistema de Control Interno. Los Procedimientos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades que soportan los Macro procesos de la Entidad, con el fin de dotar a la misma Entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y objetivos corporativos, contemplados en el Plan Estratégico.

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

La funcionalidad del Manual es permitir que los procedimientos por área, así como los registros relacionados, sean auditables para atender a los requerimientos de los organismos de control; con el fin de verificar los parámetros de los procedimientos del Hospital, tomándolos como guía en cualquier proceso de verificación.

Se realiza la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos Oficial de la ESE Fabio Jaramillo Londoño versión No. 2.0 de junio de 2019 que sustenta toda la base estratégica y organizacional de la empresa como un marco introductorio de indispensable lectura antes de revisar los contenidos de cada proceso por cada una de las áreas de gestión.

La caracterización y estandarización de estos procedimientos son la plataforma de gestión en cada área, teniendo en cuenta la articulación que debe existir y que se aprovechó en su etapa de diseño, el personal administrativo y contratista, permitiendo integrar el sistema de gestión de la calidad.

Esperamos que el resultado de la Actualización de este documento, sea determinante en el mejoramiento continuo y efectivo a través de la revisión y ajuste constante de los procedimientos identificados.

2.OBJETIVOS

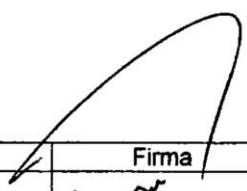
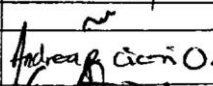
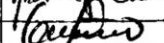
2.1. Objetivo general

Establecer formalmente los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos organizacionales de la entidad que logren el cumplimiento de los objetivos corporativos.

2.2. Objetivos específicos

2.1.1 Definir el mapa de procesos de La ESE Fabio Jaramillo Londoño

2.1.2 Caracterizar los procesos

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

2.1.3 Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones.

2.1.4 Servir de medio de integración y orientación al personal nuevo, que facilite su incorporación al trabajo.

2.1.5 Facilitar el aprovechamiento de los recursos humanos y materiales

3. ALCANCE

La finalidad de este Manual es contribuir a diseñar y validar una herramienta de trabajo, que incluya todos los procesos y procedimientos vinculados de manera específica a los programas operativos, asistenciales y administrativos de la ESE Fabio Jaramillo Londoño, de una manera práctica que además pueda ser utilizada con un considerable grado de sencillez por todos los posibles usuarios que accedan a este.

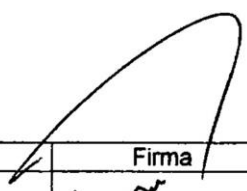
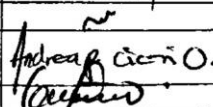
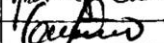
4. RESPONSABLES

La responsable de la custodia y manejo del presente Manual será la Profesional Universitaria de apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad.

5. GESTION DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

5.1. MARCO CONCEPTUAL

Este Manual es de fácil lectura y comprensión para el usuario la ESE, entendiendo que su valor como herramienta de gestión es precisamente en que sea accesible a cualquier nivel de la organización y conduzca en acciones de aplicación diaria para el mejoramiento de los servicios.

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

En este sentido el primer capítulo pretende abordar algunos conceptos técnicos mínimos necesarios que deben ser manejados con plena claridad por los usuarios del manual. Por eso hemos tratado de hacerlo muy sencillo y didáctico apoyándonos en una serie de preguntas y respuestas con las que extendemos la bienvenida a la Institución.

¿Qué es un manual?

Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge minuciosa y detalladamente las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita al lector, desarrollar correctamente la labor propuesta.

¿Por qué es importante crear un manual de procesos?

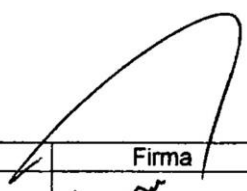
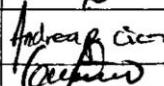
El Manual de Procesos y Procedimientos documenta la experiencia, el conocimiento y las técnicas que se generan en un organismo; se considera que esta suma de experiencias y técnicas conforman la tecnología de la organización, misma que sirve de base para que siga creciendo y se desarrolle.

¿Para qué documentar los procesos en la empresa?

Cuando documentamos, cualificamos y facilitamos el análisis cuantitativo, formulamos indicadores y podemos tener un control de la gestión tendiente a la mejora de los sistemas de trabajo y su nivel de competitividad. De hecho, la gestión de los procesos puede orientar la estrategia misma de la organización e intervenir en lo más hondo de la cultura organizacional de la empresa.

5.2. ENFOQUE DEL MANUAL DE PROCESOS DE LA INSTITUCION

El Manual de Procesos de una organización es un documento que permite facilitar la adaptación de cada factor de la empresa (tanto de planeación como de gestión) a los intereses primarios de la organización.

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	Andrea Patricia Ciceri O.
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Algunas de las funciones básicas del manual de procesos son:

- El establecimiento de objetivos
- La definición y establecimiento de guías, procedimientos y normas.
- La evaluación del sistema de organización.
- Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.
- La aplicación de normas de protección y utilización de recursos.
- La generación de recomendaciones.
- La creación de sistemas de información eficaces.
- La institución de métodos de control y evaluación de la gestión.
- El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.

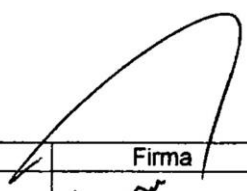
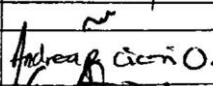
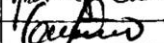
La idea es generar una herramienta que permita a todos en los diferentes niveles cumplir con todos requerimientos del Enfoque Integral en la medida en que nuestros Subgerentes, Jefes de Oficina y áreas, como Líderes Operativos pongan en práctica y observen en su labor diaria cada uno de estos horizontes.

5.3. JUSTIFICACION DEL MANUAL

Es importante señalar que los manuales de procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo en la búsqueda de la eficiencia y la eficacia de cualquier empresa, poniendo de manifiesto además que no bastan las normas generales, sino, que además, es imprescindible el cambio de cultura organizacional en el conjunto de los trabajadores de la institución, como requisito no solo, para hacer las cosas bien, sino dentro de las practicas definidas en la organización como las más útiles y recomendadas.

El manual de procesos, es una herramienta moderna que permite a las organizaciones, integrar todas las acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente y eleven la productividad y rentabilidad del trabajo colectivo.

Para la ESE Fabio Jaramillo Londoño es clave estar a la altura de los grandes prestadores de servicios de la salud del país y para ello se ha realizado un trabajo

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia
 Cra 12 No. 9B - 06
 B/ Juan XXIII
 Teléfono: 4345673
 Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal
 Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3
 Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal
 Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72
 Cel: 320-8557187

estratégico importante para la ejecución de planes programas y proyectos en los frentes de mayor aporte y contribución al desarrollo integral y el crecimiento sostenido de la empresa en los próximos años.

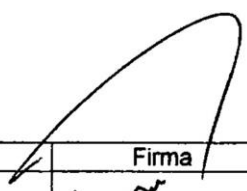
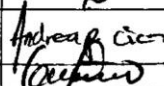
La articulación de las actividades Administrativas y Asistenciales es el mayor de los retos que nuestra institución enfrenta hoy para generar un modelo de gestión eficiente.

Sabemos que el talento humano y la gestión del conocimiento son nuestros activos más importantes y como fortalezas que influyen en los factores de competitividad y rentabilidad de los servicios, es necesario buscar un componente transversal que desde el día a día, conecte la realidad de la institución con el futuro proyectado en nuestros planes y programas.

De otro lado la ESE ha sentido como una debilidad la desarticulación e improvisación de algunos de los procesos entre los servicios que se producen en sus unidades funcionales y áreas respectivamente, en consecuencia, se observan falencias idiomáticas al interior de la planta cuando las actividades se acomodan al querer del trabajador y no a la necesidad de la institución y el paciente.

Sin un manual de procesos y procedimientos oficial y documentado no se podrán aplicar y ejecutar las acciones orientadas por las políticas y decisiones del nivel directivo, se trabaja en un ambiente de riesgo e ineficiencia que se reflejará en últimas en una estructura de costos incontrolable. La importancia de esta herramienta de estandarización y gestión, no solo permitirá intervenir estas falencias, sino que fortalecerá las áreas de donde la planeación con base en resultados se requiere, el sistema de gestión de calidad y finalmente el sistema de control interno.

6. MARCO LEGAL

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodríguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	Andrea Ciceri O.
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

A continuación, se enuncian algunas de las normas que respaldan y regulan la utilización de manuales de procesos y procedimientos dentro de la E.S.E. Fabio Jaramillo Londoño.

6.1. Constitución Política de 1991

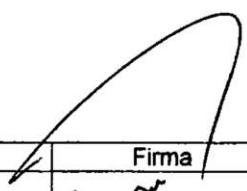
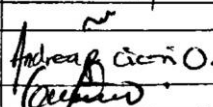
El artículo 209 establece con relación al mejoramiento de los procesos que se adelantan en las entidades públicas lo siguiente: *“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que ejercerá en los términos que señale la ley”.*

6.2. Ley 87 de noviembre de 1993.

Por la cual se establece el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado, contempla en el parágrafo del artículo 1:

*“PARÁGRAFO. El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de **manuales de funciones y procedimientos**, de sistemas de información y de programación de selección, inducción y capacitación de personal.”*

De igual manera esta ley estipula en el artículo 4º literales b y l:

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodríguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Artículo 4º “Elementos para el Sistema de Control Interno. “Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del Control Interno”:

- b) Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
- l) Simplificación y actualización de normas y procedimientos”.

6.3. Ley 489 de diciembre de 1998.

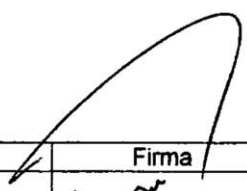
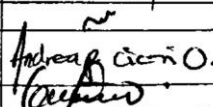
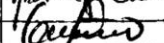
Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, establece que dentro de las políticas de desarrollo administrativo deben ser tenidos en cuenta la racionalización de los procedimientos y la racionalización del trabajo.

6.4. Ley 872 de diciembre de 2003

Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y Otras Entidades Prestadoras de Servicios.

Esta ley crea el Sistema de Gestión de la Calidad el cual es complementario con el Sistema de Control Interno (Ley 87/93) y el Sistema de desarrollo Administrativo (Ley 489 de 1998), esta ley introduce al Sector Público principios de las normas internacionales de calidad tales como el enfoque por procesos orientado al cliente o usuario; igualmente, asigna a la máxima autoridad de cada entidad pública (Gerente), la responsabilidad de implementar, mantener, desarrollar, revisar y perfeccionar el sistema de Gestión de la Calidad, so pena de incurrir en causal de mala conducta.

Dentro de los requisitos establecidos por la norma para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, **entre otros**, tenemos los siguientes:

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodríguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

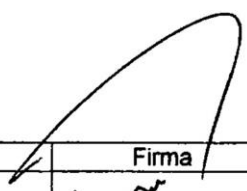
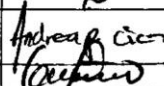
- Estar debidamente documentados los procesos y procedimientos críticos de la entidad e identificados sus respectivos puntos de control.
- Frente a los servicios que presta la entidad, identificar plenamente los usuarios o destinatarios, los proveedores y los insumos necesarios para la correcta prestación del servicio (Caracterización de los procesos).
- Identificar los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generen un impacto negativo sobre la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario (levantamiento de procedimientos).
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar la operación y control de los procesos y procedimiento.
- Realizar el seguimiento, análisis y medición de los procedimientos, así como el diseño de indicadores de proceso que permitan, como mínimo, medir variables de eficiencia y de resultado o impacto que faciliten su seguimiento y ejecución.

6.5. Decreto 4110 del 09 de diciembre de 2004.

Por la cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y en su artículo 1° adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la Ley 872 de 2003.

6.6. Decreto 4485 de 2009

Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, En su artículo 1: "Adoptase la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 Versión 2009, la cual establece las generalidades y los requisitos mínimos para establecer,

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	Andrea Patricia Ciceri O.
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010 Actualización: 06/2019
		Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 20 de la Ley 872 de 2003”

6.7. NTCGP 1000:2009

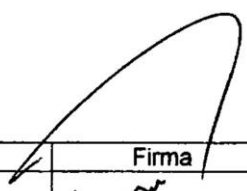
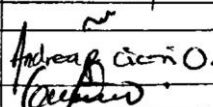
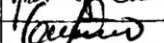
En su numeral 4.1 Requisitos generales: “La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos de la norma; este sistema incluye de manera integral todos los procesos de la entidad que le permiten cumplir su función. La entidad debe:

a) Determinar los procesos que le permiten cumplir la función que se le ha asignado,

NOTA 1 Estos incluyen, según sea aplicable, los procesos estratégicos, de apoyo, misionales y/o de evaluación (véase el numeral 3.43 Nota 4).

- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes,
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, y
- g) Establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.

NOTA 2 Los controles sobre los riesgos pueden establecerse con base en la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos. La guía de

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodríguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010 Actualización: 06/2019
		Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

administración del riesgo disponible en www.dafp.gov.co y la NTC 5254 puede servir como orientación para este propósito.”

6.8. Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005.

Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, en su artículo 1 establece la obligación de adoptar el MECI 1000:2005.

6.9. Decreto 2621 del 3 de agosto de 2006.

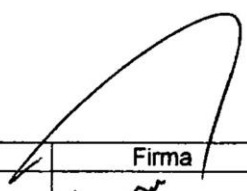
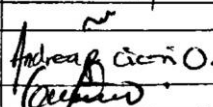
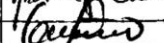
Por el cual se modifica el Decreto 1599 de 2005 y establece como obligatoriedad de la implementación del MECI en un término no superior a los 20 meses contados a partir de la expedición de la norma.

6.10. MECI 1000:2005:

En su numeral 1.2.2. Modelo de operación por procesos: “Elemento de Control, que permite conformar el estándar organizacional que soporta la operación de la entidad pública, armonizando con enfoque sistémico la misión y visión institucional, orientándola hacia una organización por procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de los objetivos de la entidad pública.”

6.11. Decreto 1011 del 3 de abril de 2006.

Por medio del cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que define las normas, requisitos, mecanismos y procesos desarrollados en el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodríguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

7. MARCO CONTEXTUAL

7.1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

A la ESE Fabio Jaramillo Londoño le corresponde la misión de garantizar la gestión y sostenibilidad de los servicios de atención en salud de baja complejidad en los municipios de SOLANO, SOLITA; MILAN Y VALPARAISO, brindando un escenario integral para la formación del talento humano del sector, promover el desarrollo integral de la calidad en todas sus unidades funcionales y generar condiciones de satisfacción entre todos sus usuarios, mediante la adopción y ejecución de políticas, planes y programas generales que propicien el crecimiento institucional y el desarrollo empresarial sostenible. La empresa debe crear las condiciones necesarias para la interacción funcional mediante la concertación y el diálogo entre los diversos actores de su operatividad, generando confianza y formas participativas de cogestión de los servicios entre los elementos de la entidad y demás entidades u operadores involucrados.

7.2. VISION

La Empresa Social del Estado ESE Fabio Jaramillo Londoño como ente sólido en el sector salud, enfocará sus esfuerzos para que en el año 2020 se posicione como entidad competente en los procesos de gestión clínica encaminados a optimizar la seguridad de los pacientes, a través de un mejoramiento continuo en todas las áreas de la institución.

7.3. MISION

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

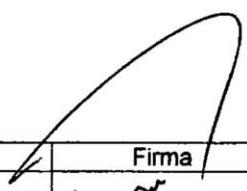
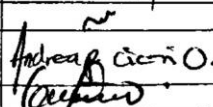
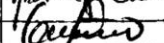
IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

Somos la Empresa Social del Estado Fabio Jaramillo Londoño, con sedes de atención en los municipios de Milán, Solano, Solita y Valparaíso, que presta servicios de Salud de baja complejidad; con niveles de calidad centrados en la seguridad del paciente y la participación social, a través de una gestión financiera eficiente con un equipo humano calificado, comprometido con actitud de servicio; contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios.

7.4. PRINCIPIOS CORPORATIVOS.

Son el conjunto de los principales valores, creencias y normas éticas que rigen y regulan la vida de la empresa y constituyen la base de la cultura organizacional.

Justicia: Actuar de manera razonable, mediante el reconocimiento de los deberes y derechos que toda persona demanda y posee, otorgándole a cada quien lo que le corresponde.

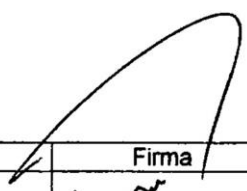
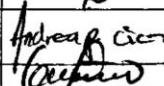
Servicio: brindar ayuda de manera espontánea en los detalles más pequeños, habla del alto sentido de colaboración para facilitar el acceso a los servicios ofertados .

Responsabilidad: Cumplir debidamente con la Misión Institucional y asumir las consecuencias de las decisiones con la empresa y con la comunidad.

Eficiencia: Es el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles, para el logro de los objetivos y metas institucionales (visión).

7.5. VALORES CORPORATIVOS.

Nuestra cultura organizacional está orientada con valores corporativos que enmarcan el direccionamiento de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO. Todos

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	Andrea Ciceri O.
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

interiorizamos estos valores y los practicamos porque hacen parte de nuestras vidas e interactúan en los contextos en que nos desenvolvemos.

Respeto: Es reconocer los limites existentes entre las personas, aceptando y comprendiendo las particularidades de cada uno. El respeto nace hacia nosotros mismos y debe ser permanente con nuestros compañeros y la sociedad.

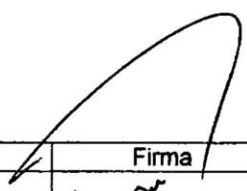
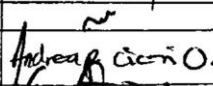
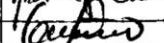
Tolerancia: Es el dominio propio o control de sí mismo, respetando la dignidad y diferencia entre los seres, su relación y aceptación con diferentes personas y las distintas culturas, aceptando su actuar e incluyendo su derecho a expresarlo.

Compromiso: Ir más allá del simple deber. Ser fiel en el trato y en el desempeño, con cumplimiento efectivo de nuestras funciones; agregando éste valor a cada una de las actividades, nuestra entidad será cada día mejor.

Honestidad: El Servidor Público y/o contratista actuará con pudor, decoro y recato, tendrá responsabilidad consigo mismo y con los demás, en relación con la calidad de su trabajo, el compromiso con la empresa y el desarrollo de sus funciones, dando ejemplo de rectitud ante los demás servidores públicos y la comunidad en general.

7.6. OBJETIVOS CORPORATIVOS

- ✓ Contribuir al desarrollo social del país mejorando la calidad de vida, y reduciendo la morbilidad, la mortalidad, la incapacidad, el dolor y la angustia evitables en la población usuaria, en la medida en que esto esté a su alcance.
- ✓ Producir servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan con las normas de calidad establecidas, de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito.
- ✓ Prestar los servicios de salud que la población requiera y que la ESE, de acuerdo a su desarrollo y recursos disponibles pueda ofrecer.
- ✓ Garantizar, mediante un manejo gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la ESE.

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

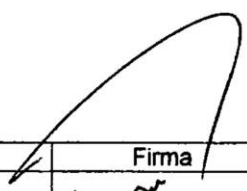
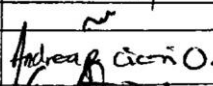
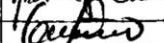
- ✓ Garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria establecidos por la Ley y los reglamentos.
- ✓ Desarrollar la estructura y capacidad operativa de la Empresa mediante la aplicación de principios y técnicas gerenciales que aseguren su supervivencia, crecimiento, calidad de los recursos, capacidad de competir en el mercado y rentabilidad social y financiera.
- ✓ Promover la coordinación interinstitucional e intersectorial que permita un trabajo conjunto con fines de impacto social.
- ✓ Todos los demás que se le asignen por Ley o Acuerdos expedidos por la Junta Directiva.

8. METODOLOGÍA: MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

8.1. ARTICULACIÓN DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

El modelo de operación por procesos permite establecer y llevar a la práctica los principios del Sistema de Gestión Integral, los principios institucionales, los de Gestión de la Calidad establecidos en NTCGP 1000:2009 y los principios asociados al sistema de control interno, logrando una integración entre el sistema y las actitudes y comportamientos que los seres humanos que participan en su ejecución deben adoptar para alcanzar los resultados esperados por los clientes y partes Interesadas.

Permite la integración y articulación entre la normatividad legal aplicable y los diferentes Modelos de Sistemas de Gestión como NTCGP1000:2009, MECI1000:2005, MIPG y SOGC. Sirve además como la plataforma para la incorporación futura de normatividades asociadas a la Gestión ambiental, y la seguridad de la información entre otros.

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodríguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

8.2. ESTRUCTURA DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

La Estructura del Modelo de Operación por Procesos define las principales actividades que se deben realizar y los productos que se deben diseñar e implementar para lograr la gestión por procesos en la ESE FJL.

Los Elementos Estructurales del Modelo son:

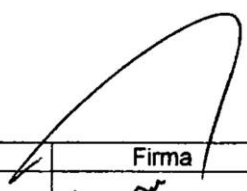
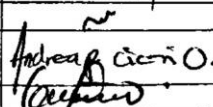
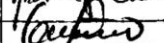


El significado y modelación de cada uno de los componentes es establecido en los apartes siguientes de este Manual.

8.3. IDENTIFICACIÓN DE MACRO-PROCESOS Y PROCESOS

Para la Identificación de los macro-procesos y procesos se tuvo en cuenta los siguientes aspectos que permitieron definir de forma coherente el Mapa de Procesos:

- ☐ La Misión y la Visión institucional.
- ☐ Los objetivos corporativos y políticas.
- ☐ Los Requisitos de los clientes.
- ☐ Los servicios ofrecidos por la ESE FJL

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodríguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

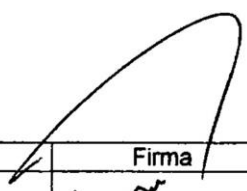
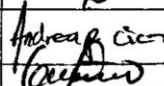
Debido a la complejidad en cuanto a tamaño y unidades desconcentradas que conforman la Institución, igualmente a los diferentes niveles de autoridad y responsabilidad de tipo estratégico, táctico y operacional, La ESE Fabio Jaramillo Londoño establece su operación por procesos, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- ☐ La característica estratégica, táctica u operacional de las unidades de la ESE FJL.
- ☐ La misionalidad y responsabilidades delegadas a las unidades por el mando institucional.
- ☐ La identificación de la cadena de valor.
- ☐ La identificación las actividades transversales
- ☐ La definición de la responsabilidad y autoridad sobre los procesos
- ☐ La descripción de la interacción de las autoridades de los procesos

8.4. MAPA DE PROCESOS

La ESE Fabio Jaramillo Londoño adoptó el Mapa de Procesos Institucional como un esquema que integra sus Procesos de direccionamiento, misionales, de apoyo administrativo y de evaluación; de conformidad con los requisitos de la NTCGP 1000:2009.

Igualmente, permite liderar la Institución como un todo, donde el nivel estratégico cumple la función de planear los grandes retos institucionales, los procesos misionales definen y desarrollan las actividades en cumplimiento de esos logros, apoyados en la gestión de los recursos necesarios para su realización; el proceso de evaluación verifica la gestión y resultados.

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	Andrea Patricia Ciceri O.
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

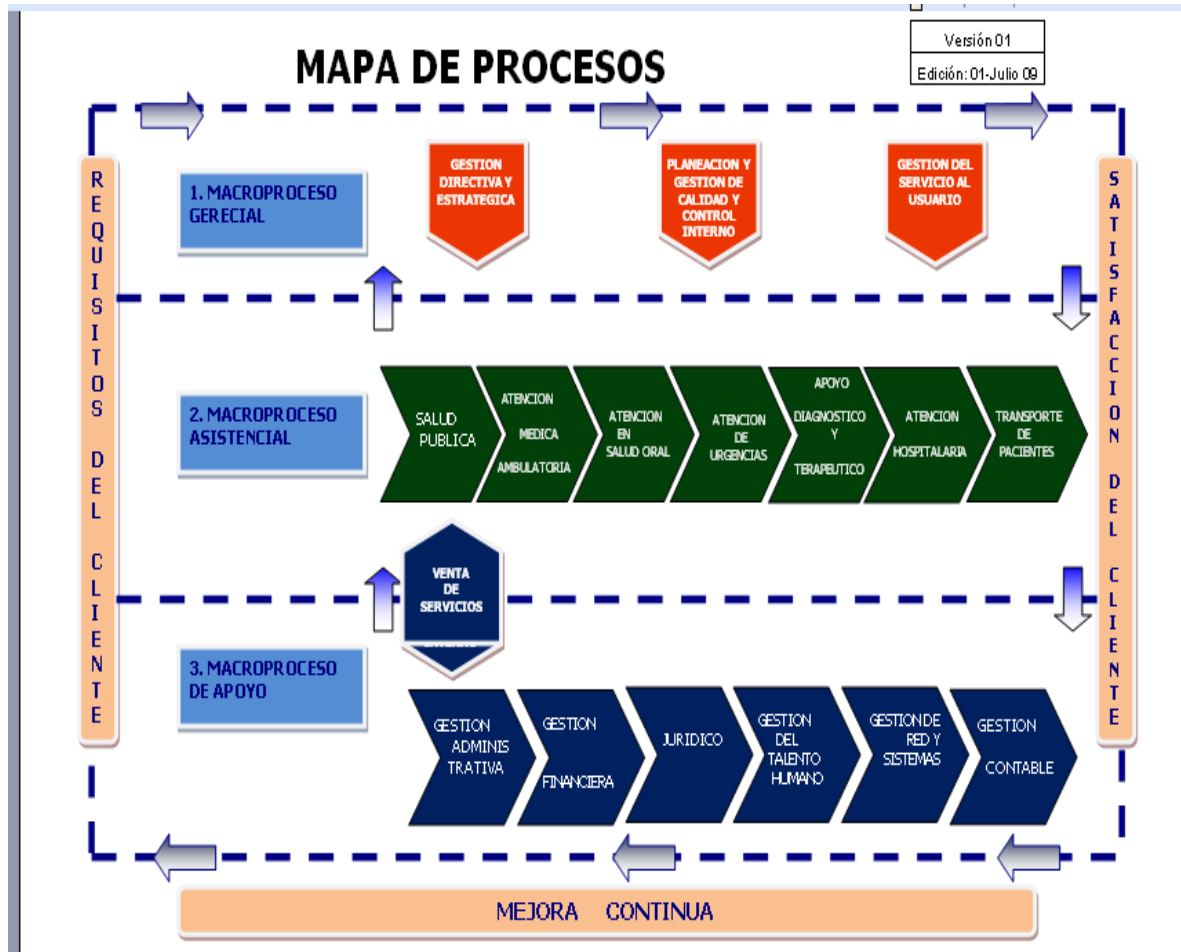
Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Código: M-PP
		Versión No. 2.0



8.4.1. Clasificación de los procesos:



	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodríguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	Andrea Ciceri O.
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

Nuestras Sedes

SEDE ADMINISTRATIVA
Floresia
Cra 12 No. 9B - 06
B/ Juan XXIII
Teléfono: 4345673
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA
Calle Principal
Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO
Calle 10 Cra 3
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO
Calle Principal
Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA
Cel: 320-8558023

IPS MILAN
Calle 3 No. 6-72
Cel: 320-8557187

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia
 Cra 12 No. 9B - 06
 B/ Juan XXIII
 Teléfono: 4345673
 Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal
 Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3
 Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal
 Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72
 Cel: 320-8557187

8.4.1.1 Gerenciales:

Están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección. Se refieren fundamentalmente a los procesos de planeación, establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, medios y métodos de comunicación, direccionamiento del talento humano entre otros que se consideran ligados a factores claves o estratégicos.

La ESE Fabio Jaramillo Londoño ha definido los siguientes procesos Gerenciales:

- PROCESO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

8.4.1.2 Asistenciales

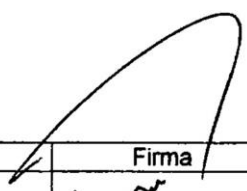
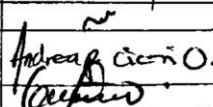
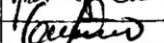
Están ligados directamente a la prestación de los servicios de salud, en cumplimiento del objeto o razón de ser de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.

Los procesos misionales definidos por la Institución son:

- PROCESO DE URGENCIAS
- PROCESO DE SERVICIOS AMBULATORIOS:
- PROCESO DE HOSPITALIZACIÓN:
- PROCESO DE SERVICIOS DIAGNÓSTICOS Y TERAPÉUTICOS

8.4.1.3 De Apoyo

Suministran los recursos, servicios e información necesarios a los demás procesos para el cumplimiento de los objetivos de cada uno. Están ligados directamente al apoyo administrativo y financiero. Los siguientes son los macro-procesos definidos:

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

- PROCESO TALENTO HUMANO
- PROCESO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
- PROCESO APOYO LOGÍSTICO
- PROCESO SISTEMAS
- PROCESO ARCHIVO Y SUMINISTROS
- PROCESO JURIDICO

8.4.1.4 De Evaluación

Incluyen aquellos procesos necesarios para evaluar y medir la gestión de los procesos con el fin de establecer acciones de mejora. Dentro de los procesos de evaluación y mejora pueden distinguirse actividades de verificación como la evaluación independiente, el seguimiento a la revisión por la alta dirección y las actividades de actuación que retroalimentan a los procesos gerenciales, misionales y de soporte.

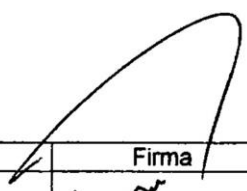
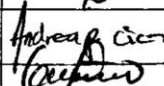
Los procesos de evaluación son:

- PROCESO CONTROL INTERNO
- PROCESO AUDITORÍAS

8.5. NIVELES DE LOS PROCESOS:

Debido a la complejidad en cuanto a tamaño y unidades desconcentradas que conforman la Institución y la disponibilidad de recursos, igualmente a los diferentes niveles de autoridad y responsabilidad de tipo estratégico, táctico y operacional, La ESE Fabio Jaramillo Londoño establece una priorización de procesos, así:

8.1.2 Macro procesos (Procesos de primer nivel):

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	Andrea Patricia Ciceri O.
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Determinan las directrices para el desempeño institucional de los procesos según la formulación estratégica y constituyen el mapa de proceso de la institución.

8.1.3 Procesos (Procesos de segundo nivel)

Debido a la complejidad de algunas actividades de los macro-procesos es necesario hacer un desglose de los mismos en unos procesos de segundo nivel que corresponden al nivel funcional de la institución.

8.1.4. Sub procesos (Procesos de tercer nivel)

Debido al nivel de desagregación de los procesos de segundo nivel, se hace necesario establecer un tercer nivel conformado por los procesos tácticos de la institución.

8.1.5. Procedimientos (Procesos de cuarto nivel)

Son los grupos de actividades que conforman el desdoblamiento de los procesos de tercer nivel, forman parte de la cadena de valor de los mapas de procesos de tercer nivel y comprenden el nivel operacional de la ESE.

Así;

1. MACROPROCESO GERENCAL

1.1 PROCESO DESARROLLO ORGANIZACIONAL

1.1.1. SUBPROCESO DE ATENCION AL USUARIO

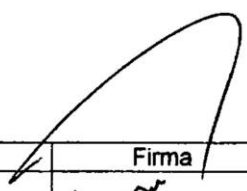
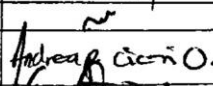
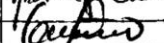
1.1.1.1. Procedimiento trámite de recepción y resolución de PQR

1.1.1.2. Procedimiento orientación e información al Usuario

1.1.1.3. Procedimiento solicitud de autorización de servicios

1.1.1.4. Procedimiento apertura de buzón de sugerencias

1.1.1.5. Procedimiento asignación y cancelación de citas

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

- 1.1.1.6. Procedimiento elección representante usuario ante la junta directiva
- 1.1.1.7. Procedimiento elección miembros de junta directiva asociación de usuarios
- 1.1.2. SUBPROCESO CALIDAD Y PLANEACIÓN
 - 1.1.2.1. Procedimiento de Seguimiento a plan indicativo y plan operativo anual armonizado
 - 1.1.2.2. Procedimiento de Formulación de Proyectos
 - 1.1.2.3. Procedimiento de Ciclo de preparación del Sistema Único de Acreditación
 - 1.1.2.4. Procedimiento control de documentos
 - 1.1.2.5. Procedimiento control de registros
 - 1.1.2.6. Procedimiento Informes de gestión por la dirección
- 1.1.3. SUBPROCESO COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
 - 1.1.3.1. Procedimiento de Comunicación Información primaria
 - 1.1.3.2. Procedimiento de Comunicación Información secundaria
- 1.1.4. SUBPROCESO ESTADÍSTICA
 - 1.1.4.1. Procedimiento Solicitud copia o resumen de Historia Clínica
 - 1.1.4.2. Procedimiento Depuración Archivos Historia Clínica
 - 1.1.4.3. Procedimiento Administración y custodia de Historias Clínicas
- 1.1.5. SUBPROCESO EPIDEMIOLOGÍA
 - 1.1.5.1. Procedimiento vigilancia epidemiológica para enfermedades de interés en Salud Pública
 - 1.1.5.2. Procedimiento vigilancia epidemiológica para infecciones intrahospitalarias
 - 1.1.5.3. Procedimiento estadísticas vitales

2. MACROPROCESO ASISTENCIAL

2.1. PROCESO DE URGENCIAS

2.1.1. SUBPROCESO: URGENCIAS

2.1.1.1. Procedimiento atención integral del paciente en Urgencias

2.1.2.1. Procedimiento de Reanimación

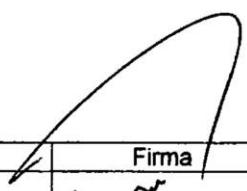
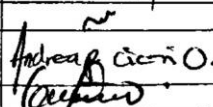
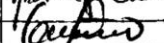
2.1.2. SUBPROCESO: REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

2.1.2.1. Procedimiento de referencia y contra-referencia-Aceptación de Usuario

2.1.2.2. Procedimiento de Referencia y contra-referencia-Traslado de Usuarios

2.1.2.3. Procedimiento de Proceso de Referencia de centros periféricos a Sede Principal

2.1.3. SUBPROCESO: TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodríguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

2.1.3.1. Procedimiento traslado de pacientes en ambulancia básica

2.1.3.2 Procedimiento de custodia de las pertenencias del paciente durante el traslado

2.1.3.3 Procedimiento del traslado del paciente en abandono

2.2. PROCESO: SERVICIOS AMBULATORIOS

2.2.1. SUBPROCESO: CONSULTA EXTERNA

2.2.1.1. Procedimiento de consulta médica general

2.2.1.2 Procedimiento de consulta odontológica general

2.2.1.3. Procedimiento de procedimientos de enfermería

2.2.2. SUBPROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

2.2.2.1 Procedimiento Toma de muestra de citología

2.2.2.2 Procedimiento de Vacunación

2.2.2.3 Procedimiento para la Planificación familiar

2.2.2.4 Procedimiento para el Control prenatal

2.2.2.5 Procedimiento para el Control del recién nacido

2.2.2.6 Procedimiento para el Control puerperio

2.2.2.7 Procedimiento para el control del crecimiento y desarrollo del niño

2.2.2.8 Procedimiento para el control de enfermedades crónicas

2.2.2.9 Procedimiento para el control de Cáncer de seno y de cérvix

2.2.2.10 Procedimiento para el control del Joven

2.2.3. SUBPROCESO DEL PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS

2.2.3.1 Procedimiento elaboración del cronograma de las actividades a ejecutar

2.2.3.2 Procedimiento de contratación personal a ejecutar las actividades

2.2.3.3 Procedimiento de cumplimiento de ejecución de actividades

2.2.3.4 Procedimiento de entrega de informes

2.3. PROCESO: HOSPITALIZACIÓN

2.3.1. SUBPROCESO HOSPITALIZACIÓN -OBSTETRICIA

2.3.1.1. Procedimiento atención integral del paciente en Hospitalización -obstetricia

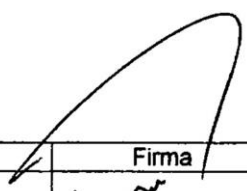
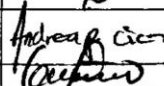
2.4. PROCESO: SALAS DE PARTO

2.4.1. SUBPROCESO SALAS DE PARTO

2.4.1.1. Procedimiento Atención a salas de parto

2.4.1.2. Procedimiento Atención de trabajo de parto

2.4.1.3 Procedimiento Atención en el puerperio

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	Andrea Patricia Ciceri O.
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

2.4.1.4 Procedimiento de adaptación neonatal

2.4.1.5 Procedimiento de la implementación de la lactancia materna exclusiva

2.4.2. SUBPROCESO ESTERILIZACIÓN

2.4.2.1. Procedimiento Recepción, elaboración, esterilización y distribución de dispositivos médicos estériles

2.5. PROCESO DE SERVICIOS DIAGNÓSTICOS Y TERAPÉUTICOS

2.5.1. SUBPROCESO FARMACIA

2.5.1.1. Procedimiento de Adquisición de medicamentos y dispositivos médicos

2.5.1.2. Procedimiento despacho de medicamentos y dispositivos médicos

2.5.2. SUBPROCESO LABORATORIO

2.5.2.1. Procedimiento de pre-analítica

2.5.2.2. Procedimiento de analítica

2.5.2.3. Procedimiento de post analítica

2.5.3. SUBPROCESO REHABILITACIÓN

2.5.3.1. Procedimiento Atención terapia respiratoria para consulta externa

2.5.3.2. Procedimiento Atención terapia respiratoria Hospitalizados y Urgencias

3. MACROPORCESO DE APOYO

3.1. PROCESO TALENTO HUMANO

3.1.1. SUBPROCESO VINCULACIÓN

3.1.1.1. Procedimiento Reclutamiento y selección del personal

3.1.2. SUBPROCESO MANTENIMIENTO

3.1.2.1. Procedimiento Inducción en puestos de trabajo e Inducción y re-inducción

3.1.2.2. Procedimiento de Bienestar

3.1.2.3. Procedimiento de Capacitaciones

3.1.2.4. Procedimiento de Clima organizacional

3.1.2.5. Procedimiento de Evaluaciones de desempeño

3.1.2.6. Procedimiento de Re-ubicaciones laborales

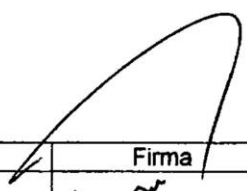
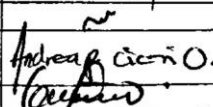
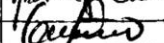
3.1.2.7. Procedimiento de Vacaciones

3.1.2.8. Procedimiento de Viáticos

3.1.2.9. Procedimiento de Nómina

3.1.2.10. Procedimiento de Actualización documentación de Ley en las hojas de vida

3.1.3. SUBPROCESO RETIRO

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

3.1.3.1. Procedimiento de Retiro de Personal

3.2. PROCESO FINANCIERO

3.2.1. SUBPROCESO FACTURACIÓN

3.2.1.1. Procedimiento de facturación

3.2.1.2. Procedimiento de autorización

3.2.1.3. Procedimiento de contestación de glosa administrativa y mixta

3.2.1.4. Procedimiento de contestación de devoluciones

3.2.1.5. Procedimiento revisión de cuentas médicas

3.2.2. SUBPROCESO CARTERA

3.2.2.1. Procedimiento de Radicación y gestión de cobro

3.2.2.2. Procedimiento de Recepción, contestación y conciliación de Glosas

3.2.2.3. Procedimiento de Elaboración, seguimiento y cobro de títulos valores.

3.2.3. SUBPROCESO CONTABILIDAD

3.2.3.1. Procedimiento de gestión contable

3.2.4. SUBPROCESO COSTOS

3.2.4.1. Procedimiento Informe de Costos

3.2.5. SUBPROCESO PRESUPUESTO

3.2.5.1. Procedimiento de Proyección y aprobación del presupuesto

3.2.5.2. Procedimiento de Ejecución del gasto

3.2.5.3. Procedimiento de Ejecución de Ingreso

3.2.5.4. Procedimiento de Modificación al presupuesto

3.2.5.5. Procedimiento de Certificación para liquidación de contratos

3.2.6. SUBPROCESO TESORERÍA

3.2.6.1. Procedimiento de Elaboración, boletín de caja y bancos

3.2.6.2. Procedimiento de Giros

3.2.6.3. Procedimiento de Caja menor

3.2.6.4. Procedimiento de conciliaciones

3.2.6.5. Procedimiento de Informe de Ejecución del PAC

3.2.6.6. Procedimiento recaudo y consignación

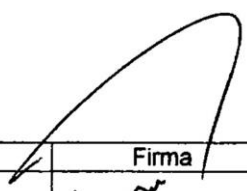
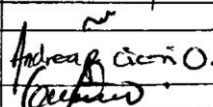
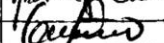
3.2.6.7. Procedimiento arqueo de caja

3.2.7. SUBPROCESO ACTIVOS FIJOS

3.2.7.1. Procedimiento de Ingreso de activos por Almacén

3.2.7.2. Procedimiento de Ingreso de activos por reparación o préstamo

3.2.7.3. Procedimiento de Inventario de activos

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodríguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

3.2.7.4. Procedimiento de Baja de bienes

3.2.7.5. Procedimiento de Traslado de activos

3.2.8. SUBPROCESO ALMACÉN

3.2.8.1. Recepción, clasificación, almacenamiento y despacho de Insumos

3.3. PROCESO APOYO LOGÍSTICO

3.3.1. SUBPROCESO BIOMÉDICA

3.3.1.1. Procedimiento de Gestión de biomédica

3.3.2. SUBPROCESO MANTENIMIENTO

3.3.2.1. Procedimiento de Mantenimiento de infraestructura

3.3.2.2. Procedimiento de Mantenimiento de equipos Biomédicos

3.3.2.3. Procedimiento de Mantenimiento de equipos de transporte

3.3.3. SUBPROCESO SERVICIOS GENERALES

3.3.3.1. Procedimiento de Aseo y desinfección de áreas

3.3.4. SUBPROCESO LAVANDERÍA

3.3.4.1. Procedimiento de Gestión de lavandería

3.4. PROCESO SISTEMAS

3.4.1. SUBPROCESO HADWARE

3.4.1.1. Procedimiento de Mantenimiento y soporte técnico

3.4.1.2. Procedimiento de Préstamo de Equipos

3.4.1.3. Procedimiento de Baja de equipos

3.4.2. SUBPROCESO SOFTWARE

3.4.2.1. Procedimiento de Salvado de archivos antes de formateo de Discos duros

3.4.2.2. Procedimiento de Generación de copias de seguridad

3.4.2.3. Procedimiento de Copia de seguridad de servidores de correo y estado del Sistema

3.4.2.4. Procedimiento de Actualización de página web e intranet

3.4.2.5. Procedimiento de Transmisión electrónica de datos e información

3.4.3. SUBPROCESO TELECOMUNICACIONES

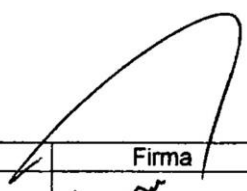
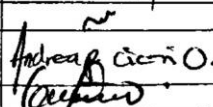
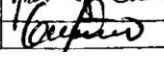
3.4.3.1. Procedimiento de Disponibilidad de las comunicaciones institucionales

3.5. PROCESO ARCHIVO

3.5.1. SUBPROCESO ARCHIVO

3.5.1.1. Procedimiento de Recepción, organización y consulta de los documentos de Archivo

3.5.1.2. Procedimiento Disposición final de los documentos

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

3.5.2. SUBPROCESO CORRESPONDENCIA

3.5.2.1. Procedimiento de Recepción, seguimiento, respuesta y control de las comunicaciones oficiales, correspondencia y comunicaciones internas

3.6. PROCESO JURÍDICO

3.6.1. SUBPROCESO CONTRATACIÓN

3.6.1.1. Procedimiento contratación

3.6.1.2. Procedimiento adquisiciones menores

3.6.2. SUBPROCESO ASESORÍA JURÍDICA

3.6.2.1. Procedimiento gestión derecho de petición

3.6.2.2. Procedimiento gestión de tutelas

3.6.2.3. Procedimiento gestión de procesos disciplinarios

3.6.2.4. Procedimiento gestión de demandas

3.6.2.5. Procedimiento gestión de cobro de cartera vía judicial

3.6.2.6. Procedimiento gestión de asesoría

3.6.2.7. Procedimiento gestión de conciliaciones

3.7. PROCESO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

3.7.1 SUBPROCESO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

3.7.1.1. Procedimiento de Reporte e investigación de accidentes de trabajo

3.7.1.2. Procedimiento de Investigación y seguimiento a enfermedades profesionales

3.7.1.3. Procedimiento de Indicadores de salud ocupacional

3.7.1.4. Procedimiento de Elección y mantenimiento Comité Paritario de Salud Ocupacional

3.7.1.5. Procedimiento de Actividades de salud ocupacional

3.7.1.6. Procedimiento de Preparación para la jubilación

3.7.2 SUBPROCESO SEGURIDAD VIAL

3.7.3 SUBPROCESO PLAN DE EMERGENCIA

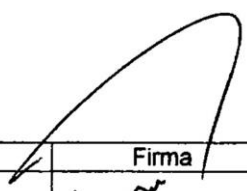
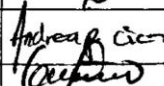
3.7.3 SUBPROCESO GESTION AMBIENTAL

3.7.3.1. Procedimiento de Lavado de tanques

3.7.3.2. Procedimiento de recolección, clasificación y disposición final de los residuos

3.7.3.3. Procedimiento de Administración de la Gestión ambiental

3.7.3.4. Procedimiento control de plagas

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	Andrea Patricia Ciceri O.
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

4. MACROPROCESO DE EVALUACIÓN

4.1. PROCESO DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

4.1.1 SUBPROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

4.1.1.1 Procedimiento administración del Riesgo

4.1.2 SUBPROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA A LA ALTA GERENCIA

4.1.2.1. Procedimiento asesoría a la alta gerencia

4.1.2.2. Procedimiento acompañamiento a la alta gerencia

4.1.3 SUBPROCESO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

4.1.3.1. Procedimiento evaluación independiente al Sistema de Control Interno

4.1.3.2. Procedimiento auditoría interna de control

4.1.3.3. Procedimiento seguimiento a planes, programas y proyectos

4.1.4 SUBPROCESO DE FOMENTO DE LA CULTURA DE CONTROL

4.1.4.1. Procedimiento autoevaluación de control

4.1.4.2. Procedimiento autoevaluación de la gestión

4.1.5 SUBPROCESO DE RELACIONES CON ENTES EXTERNOS

4.1.5.1. Procedimiento Relaciones con entes externos

4.2. PROCESO DE AUDITORÍAS

4.2.1. Procedimiento auditoría Interna de Calidad

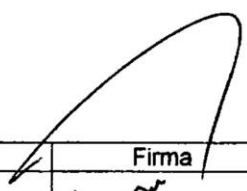
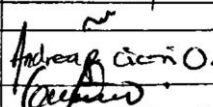
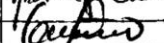
4.2.2. Procedimiento seguridad al paciente

4.2.3. Procedimiento evaluación de indicadores de gestión

8.6. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

La ESE Fabio Jaramillo Londoño para dar una mayor efectividad al modelo de operación por procesos establece que los procesos se documentan a través de caracterizaciones; en este formato se identifican los procesos críticos y estratégicos de la Institución que resultan determinantes de la calidad en la prestación del servicio, ejerciendo control continuo sobre su secuencia y transversalidad con otros.

Caracterizar es conocer y documentar los elementos requeridos para el funcionamiento de cada proceso en la Institución; obedece a una serie de requisitos que deben responder a las siguientes preguntas:

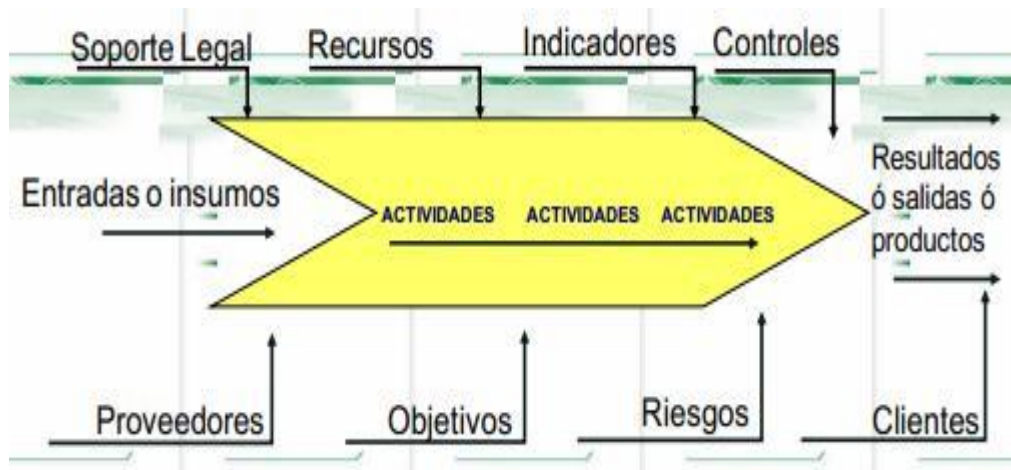
	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodríguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

1. ¿Cuál es el Objetivo del proceso?
2. ¿Cuál es el límite del proceso? (Inicio-Fin)
3. ¿Quién es el responsable del proceso?
4. ¿Quién es el responsable del macro-proceso al cual está adherido?
5. ¿Quiénes son los proveedores de cada insumo?
6. ¿Qué características o especificaciones deben cumplir los insumos?
7. ¿Cuáles son los subprocesos o actividades necesarias para elaborar el producto con las especificaciones definidas?
8. ¿Cuáles son las salidas, beneficios o servicios?
9. ¿Quiénes son los clientes o beneficiarios de cada producto o servicio?
10. ¿Cuáles son los recursos requeridos?
11. ¿Cuáles son los procesos con lo que tiene transversalidad?
12. ¿Qué documentos están relacionados con el proceso?
13. ¿Qué se quiere medir (Meta) y a través de que indicadores?

8.7 COMPONENTES DE UN PROCESO

De acuerdo con las anteriores descripciones, se ha establecido en el siguiente diagrama los componentes fundamentales de un proceso, estos permiten una adecuada gestión y control de los mismos.



	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodríguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	Andrea Patricia Ciceri O.
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Fecha de aprobación 11/2010
			Actualización: 06/2019
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO		Código: M-PP
			Versión No. 2.0

8.8. INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

Es la forma como los procesos se comunican entre sí y mantienen el principio de “Enfoque del Sistema para la Gestión” que radica en que el resultado de un proceso, es el insumo o entrada de otro proceso.

Los procesos se componen de actividades; aquellas actividades consideradas como críticas para la institución, requieren documentarse a través de procedimientos, los cuales se componen de tareas. Asimismo, algunas actividades pueden documentarse a través de instructivos, protocolos, guías o manuales.

8.9 DESPLIEGUE DE PROCESOS

El despliegue de procesos debe entenderse como la delegación de corresponsabilidad de los procesos de primer y/o de segundo nivel. La corresponsabilidad debe ser entendida como las actividades que una unidad de segundo o tercer nivel ejecuta de las actividades de los procesos gerenciales, de soporte y de evaluación y mejora en todos sus componentes (Actividades del Planear, del Hacer, del Verificar y del Actuar). En general corresponde a:

Difusión. Dar a conocer a la unidad los lineamientos, políticas, directrices, planes de acción, productos del sistema y proyectos que institucionalmente se definen.

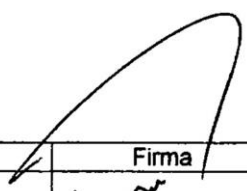
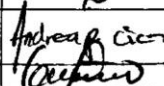
Comunicación. Dar conocimiento de las decisiones, órdenes, directivas, o comunicaciones oficiales que sean delegadas a las unidades.

Aplicación. Se debe entender como la responsabilidad de ejecución de un procedimiento, guía, instructivo y directriz.

Evaluación. Medición de los indicadores de gestión que sean delegados a la unidad.

Información y análisis. Enviar o reportar los resultados de la medición de indicadores, y análisis de los mismos.

Toma de Acciones de mejora. Frente al resultado de la ejecución de las actividades delegadas, las unidades de segundo o tercer nivel toman las acciones necesarias, que permitan la mejora de la gestión en la unidad.

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodríguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	Andrea Patricia Ciceri O.
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

8.10. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD SOBRE LOS PROCESOS.

La ESE Fabio Jaramillo Londoño establece diferentes roles dentro de la gestión por procesos. Éstos están determinados por la responsabilidad, autoridad y ejecución sobre los procesos así:

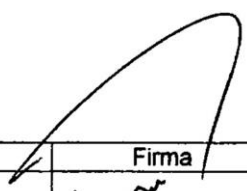
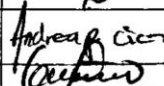
8.10.1. Dueños de proceso

El dueño del proceso tiene como responsabilidades fundamentales:

- Participar como principal responsable de la definición, revisión, aprobación, actualización, medición, análisis y mejora de su proceso.
- Revisar la adecuación del proceso con la estrategia e iniciativas a las cuales le aporta.
- Realizar el control de calidad del proceso y efectúa todos los ajustes necesarios para que el producto corresponda con lo planeado, es decir con el objetivo del proceso.
- Es el máximo responsable de la ejecución y verificación del cumplimiento de los objetivos del proceso que le ha sido asignado.
- Es el responsable de documentar, revisar, modificar, aprobar y publicar los procedimientos requeridos para la ejecución de su proceso.
- Debe conocer con claridad el alcance y los límites de su proceso, para coordinar las actividades de los responsables y miembros del equipo de trabajo.
- Debe asegurar la satisfacción del cliente.
- Coordinar y aprobar por medio del proceso de Direccionamiento del Sistema de Gestión integral la implementación, aseguramiento y mejora de otros modelos de Sistemas de Gestión armonizados con el Sistema de Gestión Integral de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.

8.10.2. Responsables de proceso

El responsable de proceso tiene como responsabilidades fundamentales:

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodríguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	Andrea Patricia Ciceri O.
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

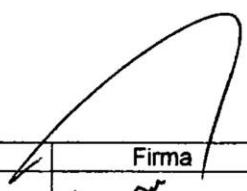
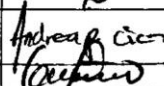
- Ejercer las funciones determinadas por el dueño de proceso definidas en las caracterizaciones y despliegues de los procesos de primer y segundo nivel.
- No puede modificar el proceso, pero puede proponer modificaciones al dueño del proceso.
- Su obligación es hacer seguimiento y facilitar el logro en el cumplimiento de los objetivos del proceso a través de la medición de los indicadores delegados por el primer o segundo nivel y los que considere necesarios para la mejora de su gestión evaluando tendencias.
- Hacer seguimiento a la satisfacción del cliente
- Realizar seguimiento al control del servicio no conforme.
- Implementar las acciones de mejora necesarias sobre el resultado de la gestión del proceso.
- Implementar los ajustes determinados por el dueño de proceso para mejorar la prestación del servicio.

Teniendo como marco el modelo de operación por procesos, concretamente el criterio de responsabilidad y autoridad, el tercer nivel actuará en calidad de responsables de proceso.

8.10.3. Ejecutores de proceso.

El ejecutor de proceso tiene como responsabilidades fundamentales:

- Conocer ampliamente el proceso que ejecuta y los procesos con quien interactúa, teniendo siempre como referente la satisfacción del cliente.
- Ejecutar las actividades y los procedimientos del proceso y los despliegues, dejando evidencia de la realización de los mismos en los formatos definidos para registro.
- Trabajar permanentemente para lograr el objetivo del proceso.
- Realizar las acciones de mejora necesarias para la mejora en los procesos.
- Es posible que actúe en varios procesos de acuerdo a la actividad desempeñada.

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	Andrea Patricia Ciceri O.
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

8.10.4. Interacción de Autoridades de los Procesos

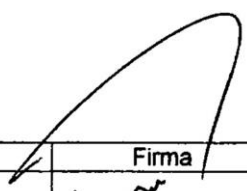
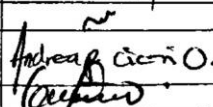
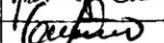
Los responsables de procesos deben reportar los resultados de la evaluación de la gestión al dueño del proceso, así mismo los dueños de proceso dependiendo el nivel reportaran al dueño de proceso inmediatamente superior hasta el primer nivel, quien informa a la alta dirección por medio de los métodos previstos por el sistema de gestión integral

De acuerdo a estas responsabilidades y funciones en cada uno de los procesos se basa la contratación de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.

8.11. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La gestión de riesgo involucra la administración para lograr un equilibrio apropiado entre obtener oportunidades de ganancia y minimizar las pérdidas. Es una parte integral de las buenas prácticas de gestión y un elemento esencial de la buena dirección corporativa. Es un proceso iterativo que consta de etapas que, cuando se realizan en secuencia, permiten la mejora continua en la toma de decisiones y facilita la mejora continua del desempeño. En los procedimientos documentados encontraremos la identificación de los riesgos de cada proceso. Una vez identificados los riesgos internos a través de la matriz de riesgos se deben identificar los riesgos externos para asimismo identificarse cuáles son las amenazas que ocasionan los factores externos y las debilidades que ocasionan los factores internos al cumplimiento de los objetivos de la entidad o de los procesos. Estas debilidades y amenazas se convertirán en las causas y se obtendrán como resultado de confrontar los factores de riesgo tanto internos como externos con el objetivo del proceso o de los objetivos institucionales.

Esta metodología es la que se aplica cuando se utiliza la matriz DOFA, para la identificación de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, aunque se puede utilizar la que se considere más conveniente según las características de la entidad y que facilite la identificación tanto de los factores de riesgo como de los mismos riesgos.

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

Una vez estén identificados los riesgos se debe determinar la probabilidad de la ocurrencia del mismo, así como medir cual sería el impacto para la entidad si las consecuencias se materializarán. Por probabilidad se entiende la posibilidad de ocurrencia del riesgo y puede ser de Frecuencia o Factibilidad, por frecuencia se entiende que el riesgo se ha manifestado con anterioridad y es posible establecer número de veces en que se presentó y por factibilidad se entiende que, aunque el riesgo no se ha manifestado todas las circunstancias que rodean el proceso propician que este se manifieste. El impacto se mide a través de las consecuencias que puede ocasionar la materialización del riesgo, se debe medir la magnitud del daño que ocasiona a la entidad que este riesgo se haga realidad. Para realizar esta medición es necesario contar con estadísticas e información que permita hacer un cálculo sobre la probabilidad y el impacto. Así mismo, se puede utilizar la matriz que se encuentra en la Guía metodológica sobre la administración del riesgo que expidió el DAFP.

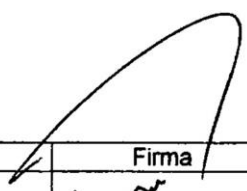
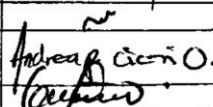
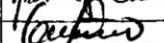
8.12. METODOLOGIA

La implementación de los procedimientos se debe alinear de acuerdo con las siguientes fases:

Fase 1: Levantamiento de caracterizaciones y procedimientos: Reunión con cada uno de los dueños de los procesos y funcionarios que participan en él, levantando la información de sus actividades para construir las caracterizaciones y procedimientos de cada proceso.

Fase 2: Ajustes y validación: Como parte del mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos, se estudiarán y analizarán en conjunto, con las áreas, los cambios de las actividades que se realizaron y validar los cambios pertinentes a los procedimientos, para su correspondiente implementación.

Fase 3: Jornadas de socialización: Se socializarán las caracterizaciones de los procesos y respectivos procedimientos para su respectiva adherencia.

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodríguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

8.4. ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCION

El organigrama oficial de la ESE Fabio Jaramillo Londoño, se aprobó y se adoptó mediante resolución No. 1053 del 27 de octubre de 2017, el cual quedo de la siguiente forma:

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

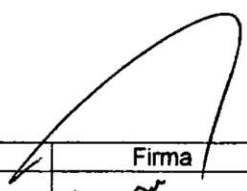
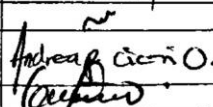
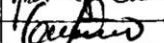
Cel: 320-8558023

IPS MILAN

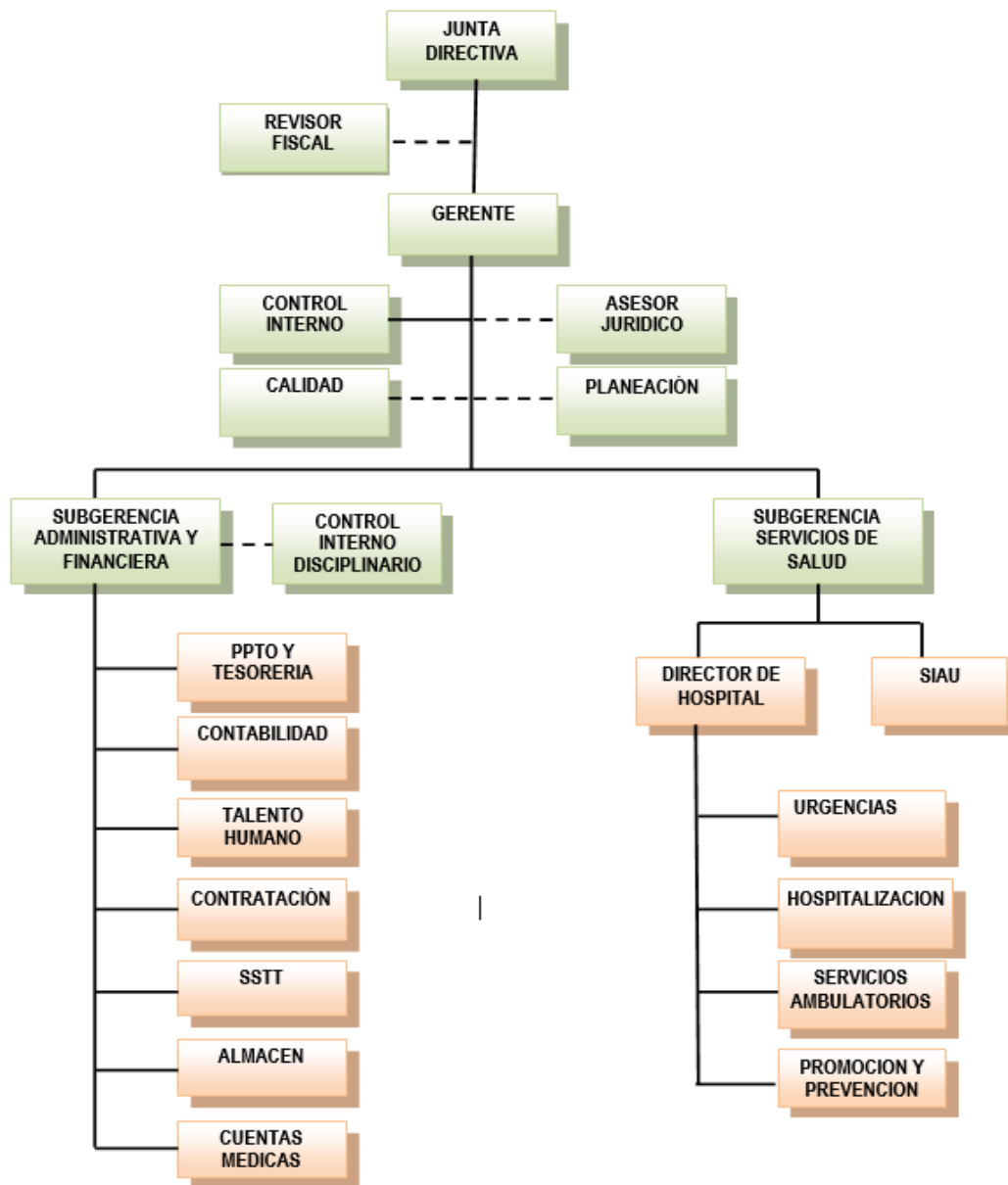
Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

ORGANIGRAMA

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0



Nuestras Sedes

SEDE ADMINISTRATIVA
 Florencia
 Cra 12 No. 9B - 06
 B/ Juan XXIII
 Teléfono: 4345673
 Cel: 313-2073078

IPS SOLITA
 Calle Principal
 Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO
 Calle 10 Cra 3
 Cel: 320-8557184

IPS SOLANO
 Calle Principal
 Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA
 Cel: 320-8558023

IPS MILAN
 Calle 3 No. 6-72
 Cel: 320-8557187

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	Andrea Patricia Ciceri O.
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	Gertrudys Chala Agudelo

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

9. CONTROL Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL

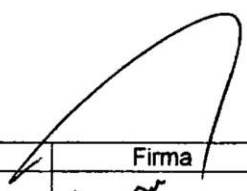
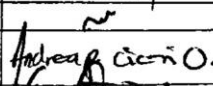
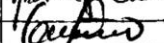
9.1. Control: La oficina de Calidad o quién haga sus veces, tendrá la responsabilidad del manejo y conservación del Manual de Procesos y Procedimientos en Original, de generar copias, hacer entrega de Copias Controladas y No Controladas del mismo con sus registros respectivos. Este Manual se constituye como documento de revisión constante, sujeto a modificaciones y actualizaciones, previa revisión y aprobación de las mismas. En caso de presentarse cambios, modificaciones o adiciones al Manual de Procesos y Procedimientos, se remitirá la versión vigente a los ejecutores o dueños del mismo, y se realizarán las anotaciones en las fichas de control de cambios.

9.2. Divulgación: El Manual de Procesos y Procedimientos Versión 2.0 del ESE Fabio Jaramillo Londoño, es divulgado y socializado a través de diferentes estrategias como presentaciones grupales o personalizadas, como temas de inducción, y será dado a conocer a través de publicaciones en la página web institucional, Correos electrónicos.

Los responsables de la divulgación del Manual de Procesos y Procedimientos así como sus ajustes o Actualizaciones, serán quienes se encuentren en las fichas de caracterización como responsables del proceso conjuntamente con los profesionales de la Oficina de Planeación.

10. CONFIDENCIALIDAD DEL MANUAL

Este Manual de Procesos y Procedimientos es propiedad del ESE Fabio Jaramillo Londoño, y NO podrá reproducirse ni difundirse, total o parcialmente sin autorización escrita. La ESE Fabio Jaramillo Londoño, se reserva el derecho de requerir la devolución de este documento cuando no se den las circunstancias que hicieron necesaria o recomendable su entrega.

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodríguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

11. METODOLOGÍA DE FORMULACION

La metodología empleada en la formulación del Manual de Procesos y Procedimientos Versión 2.0, se desarrolló en las siguientes etapas:

11.1. Levantamiento de información: Desarrollado de manera conjunta entre los dueños del proceso y/o procedimiento y el Coordinador de Calidad, quién tiene formulados los procedimientos en la versión 2.0, para el levantamiento de información se identifican los documentos, formatos y/o registros generados, así como los indicadores que impactan en dicho proceso.

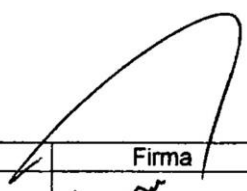
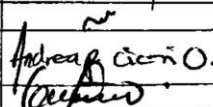
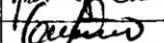
11.2. Consolidación técnica de la información: Consolidar la información obtenida en las fichas correspondientes a procesos o procedimientos.

11.3. Diagramación del procedimiento: Una vez consolidada la información se procede a diagramar en flujo según la simbología de la ANSI.

Un diagrama de flujo es la representación gráfica de flujo de una secuencia de acciones rutinarias. Se basan en la utilización de diversos símbolos que tiene un significado diferente, para representar operaciones específicas. Se les llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de la operación, lo que garantiza que tanto la interpretación como el análisis del diagrama se realicen de forma clara y precisa

Así mismo, para asegurar la interpretación relacionada en el diagrama de flujo resulta necesario el diseño y escogencia de determinados símbolos a los que se les confiera convencionalmente un significado preciso, así como definir reglas claras con respecto a la aplicación de estos.

En el presente manual se aplica la simbología desarrollada por American National Standar Institute ANSI, así:

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodriguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE ADMINISTRATIVA
Florenia
Cra 12 No. 9B - 06
B/ Juan XXIII
Teléfono: 4345673
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA
Calle Principal
Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO
Calle 10 Cra 3
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO
Calle Principal
Cel: 320-8556315

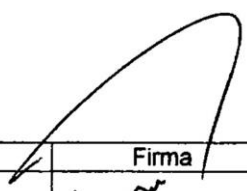
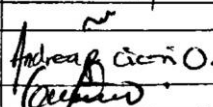
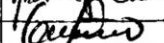
IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA
Cel: 320-8558023

IPS MILAN
Calle 3 No. 6-72
Cel: 320-8557187

	Inicio / Fin Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación / Actividad Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Documento Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión: Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos
	Datos Indica la salida y entrada de datos.
	Líneas de flujo Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Almacenamiento / Archivo Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Conector Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	Conector de página Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.

11.4. Revisión del proceso y/o procedimiento: Remitir el proceso y/o procedimiento consolidado y el diagrama de flujo a revisión por parte de los ejecutores.

11.5. Validación del proceso y/o procedimiento: Consiste en poner en práctica o a prueba un proceso y los procedimientos que correspondan, a fin de determinar que la secuencia de actividades es correcta, que los responsables corresponden a cada actividad, que se incluyen los documentos, formatos o registros empleados o generados, que el enfoque es basado en los Usuarios, que la normatividad aplicable está incluida, etc. Una vez culminada la validación se debe oficiar para posibles ajustes, inclusiones o mejoras en la formulación del proceso y sus procedimientos. En lo relacionado a documentos, formatos o registros, se refiere a todos aquellos que pueden ser empleados o generados en la actividad. No es necesario mantener los documentos preliminares o borradores, ya que se validan con un documento final que cuenta con firmas de revisión o validación.

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodríguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación 11/2010
		Actualización: 06/2019 Código: M-PP
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión No. 2.0

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra 12 No. 9B - 06

B/ Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

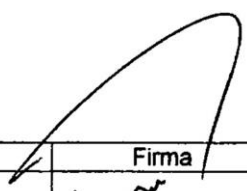
Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

11.6. Ajustes previos al proceso y/o procedimiento: Adelantar los ajustes pertinentes a los procesos y procedimientos en las fichas y en el diagrama de flujo, surgidos en la etapa de validación o puesta a prueba.

11.7. Revisión del proceso y/o procedimiento por el responsable del nivel directivo o asesor, del área funcional: Una vez validados y ajustados el proceso y/o procedimiento por los actores del mismo, se remite según corresponda al jefe del nivel directivo o asesor líder del proceso, para revisión previa a la aprobación final.

11.8. Aprobación y adopción mediante acto administrativo: La adopción de la actualización al presente Manual de procesos y procedimientos, se hace mediante acto administrativo (Resolución) firmado por el Gerente.

	Nombre Completo	Cargo	Firma
Aprobo:	Willibaldo Rodríguez Figueroa	Gerente	
Vo. Bo.:	Andrea Patricia Ciceri Ortiz	Subgerente Administrativa	Andrea Patricia Ciceri O.
Elaboró:	Gertrudys Chala Agudelo	Apoyo Planeación	