




# **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**VERSION 04**

*San Juan de Pasto  
Noviembre de 2011*

 <p><b>eSe</b> EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>PASTO SALUD</b> Nit. 900091143-9</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>MA-PP</b>
			<b>VERSIÓN</b>	<b>4.0</b>
			<b>PAGINA</b>	<b>2</b>

## TABLA DE CONTENIDO

### 1. GENERALIDADES


- 1.1. ACTO ADMINISTRATIVO DE APROBACION
- 1.2. CONTROL DE CAMBIOS
- 1.3. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA
- 1.4. DEFINICIONES GENERALES DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
- 1.5. PRESENTACION DE LA EMPRESA
- 1.6. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
- 1.7. CONTROL Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
- 1.8. CONFIDENCIALIDAD DEL MANUAL
- 1.9. METODOLOGÍA DE FORMULACION

### 2. ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- 2.1. CLASIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS
- 2.2. CADENA DE VALOR
- 2.3. MAPA DE PROCESOS
- 2.4. DESPLIEGUE DE PROCESOS

### 3. CARACTERIZACION Y FICHAS DE MACROPROCESOS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.


ELABORO	REVISO	APROBÓ
<small>DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación</small>	<small>DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación</small>	<small>TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente</small>
Fecha: Vigencia 2011	Fecha: Noviembre de 2011	Fecha: Noviembre de 2011

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>MA-PP</b>
			<b>VERSIÓN</b>	<b>4.0</b>
			<b>PAGINA</b>	<b>3</b>

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 ACTO ADMINISTRATIVO DE APROBACION

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBÓ</b>
<small>DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación</small>	<b>DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ</b> <small>Jefe Oficina Asesora de Planeación</small>	<b>TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ</b> <small>Gerente</small>
Fecha: Vigencia 2011	Fecha: Noviembre de 2011	Fecha: Noviembre de 2011

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>MA-PP</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>4.0</b>
	<b>PAGINA</b>	<b>4</b>

RESOLUCION No.2712  
(Noviembre 25 de 2011)

Por medio de la cual se revoca la Resolución No. 2168 del 23 de Septiembre de 2010 por medio de la cual se aprueba la Versión 3 del Manual de Procesos y Procedimientos, y en tal virtud se aprueba y adopta la Versión 4.0 del Manual de Procesos y Procedimientos de la Empresa Social del Estado PASTO SALUD E.S.E.

El Gerente de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., en uso de sus atribuciones conferidas por el Acuerdo 004 del 12 de Febrero del 2006 del Consejo Municipal y el Acuerdo 018 del 26 de Abril del 2007 emanado de la Junta Directiva, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Acuerdo No. 018 del 2007 emitido por la Junta Directiva, se adoptó e implemento el Manual de Procesos y Procedimientos de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., y se delega en el Gerente la facultad de adoptar actualizaciones.

Que en la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE se han adoptado actualizaciones y modificaciones al Manual de Procesos y Procedimientos mediante Resolución 1116 de Agosto 29 de 2007, Resolución 1902 de Julio 7 de 2008, Resolución 2243 de Octubre 16 de 2008, Resolución 2349 de Diciembre 10 de 2008, Resolución No. 1174 de Mayo 19 de 2009 y Resolución 2168 de Septiembre 23 de 2010, esta última en el Artículo 5 refiere: *“Se consideran Obsoletos las versiones 1 y 2 del Manual de Procesos y Procedimientos de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, y los actos administrativos que las rigen”*.


Que con el objetivo de garantizar la dinamización, operación eficiente y efectiva de los procesos y procedimientos en la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. sujetos a las necesidades cambiantes de la empresa, se formuló la Versión 4.0 de dicho manual, incluyendo documentos y registros estandarizados, puntos de control e indicadores, en concordancia con el mejoramiento continuo y la satisfacción de los Usuarios internos y externos.

Que en la formulación del Manual de Procesos y Procedimientos Versión 4.0, se estructuró la Cadena de Valor de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE como herramienta para identificar los procesos que generan valor al servicio que prestamos a nuestros Usuarios Internos y Externos, en atención a sus necesidades.

Que la modificación del Manual de Procesos y Procedimientos de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., conlleva a la modificación del Mapa de Procesos de la Empresa, el cual se reformuló y su estructura corresponde al Manual de Procesos y Procedimientos Versión 4.0.

En razón de lo anterior,

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBÓ</b>
DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación	DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación	TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente
Fecha: Vigencia 2011	Fecha: Noviembre de 2011	Fecha: Noviembre de 2011

 <p><b>eSe</b> EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>PASTO SALUD</b> Nít. 900091143-9</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>MA-PP</b>
			<b>VERSIÓN</b>	<b>4.0</b>
			<b>PAGINA</b>	<b>5</b>

RESOLUCION No.2712 Noviembre 25 de 2011

**RESUELVE:**

- ARTÍCULO PRIMERO.-** Revocar la Resolución 2168 de Septiembre 23 de 2010, por medio de la cual se aprueba la Versión 3 del Manual de Procesos y Procedimientos de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE.
- ARTICULO SEGUNDO.-** Aprobar y adoptar la Versión No. 4.0 del Manual de Procesos y Procedimientos de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. el cual forma parte integral de la presente resolución.
- ARTICULO TERCERO.-** Aprobar y adoptar el Mapa de Procesos y Cadena de Valor estructurados en la Versión 4.0 del Manual de Procesos y Procedimientos de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE., los cuales forman parte integral de la presente resolución.
- ARTÍCULO CUARTO.-** La difusión y socialización del Manual de Procesos y Procedimientos Versión 4.0, será a cargo de los responsables directos de los procesos con acompañamiento y asesoría de la Oficina Asesora de Planeación.
- ARTÍCULO QUINTO.-** El Manual de Procesos y Procedimientos versión No. 4.0, el Mapa de Procesos y Cadena de Valor, en medio físico en Original, reposara en la Oficina Asesora de Planeación y copias físicas y/o magnéticas del mismo en cada IPS de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E.
- ARTÍCULO SEXTO.-** En consecuencia, se consideran como documentos obsoletos las versiones No. 1, 2 y 3 del Manual de Procesos y Procedimientos de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E.
- ARTÍCULO SEPTIMO.-** La presente Resolución rige a partir de su fecha de expedición.

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE**


Dada en San Juan de Pasto, a los 25 días del mes de Noviembre del año 2011.

*(Firmas en Original)*

**TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ**  
Gerente

Proyectó: Diana Patricia Bolaños Ordoñez, Jefe Oficina Asesora de Planeación  
Revisó: José Alexander Yela, Profesional Universitario, Oficina Asesora Jurídica

ELABORO	REVISO	APROBÓ
DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación	DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación	TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente
Fecha: Vigencia 2011	Fecha: Noviembre de 2011	Fecha: Noviembre de 2011


 <p><b>eSe</b> EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>PASTO SALUD</b> Nit. 900091143-9</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>MA-PP</b>
			<b>VERSIÓN</b>	<b>4.0</b>
			<b>PAGINA</b>	<b>6</b>

## 1.2. CONTROL DE CAMBIOS

- E:** Elaboración de un **nuevo proceso o procedimiento**, en este caso no se diligencia el campo de actividades.
- M:** **Modificación** de un proceso o procedimiento.
- X:** **Eliminación de un proceso o procedimiento** del manual, en este caso no se diligencia el campo de actividades.

Versión	PROCESO ACTUALIZADO		INFORMACION DE CAMBIOS					Acto Administrativo de Adopción
	Proceso	Procedimiento / Subproceso	E	M	X	Actividades o Justificación	Elaboró / Actualizó	
4	Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos.		X	X	X	<b>Justificación:</b> Por requerimientos del servicio y acorde a las necesidades de la empresa se actualiza el Manual de Procesos y Procedimientos incluyendo nuevos procedimientos, modificando algunos existentes y eliminado otros.	Diana Patricia Bolaños Ordoñez Ingeniera Industrial Jefe Oficina Asesora de Planeación,  Aida Inés Portilla Cerón Ingeniera Industrial  Dueños de procesos según fichas técnicas.	Resolución No.2712 Noviembre 25 de 2011
3	Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos.					<b>Justificación:</b> Modificación de la estructura interna de la empresa.	Sandra Lorena López Ruiz Sandra Viviana Martínez A. Ingenieras Industriales	Resolución No. 2168 Septiembre 23 de 2010
2	Procesos Administrativos	Jurídica: MP-PR-JU MP-SP-JU01 MP-SP-JU02  Suministros MP-PR-SU MP-SP-SU01 MP-SP-SU02 MP-SP-SU03	X	X X	X	<b>Justificación:</b> Ajustes y actualización a los procesos y subprocesos de Jurídica y Suministros.	Sandra Lorena López Ruiz Sandra Viviana Martínez A. Ingenieras Industriales	Resolución No. 1174 Mayo 19 de 2009
2	Procesos Administrativos	Todos		X		<b>Justificación:</b> Ajustes y actualización a todos los procesos del área administrativa	Alex Armando Campaña Ingeniero Industrial	Resolución No. 2349 Diciembre 10 de 2008
2	Consulta Externa	Consulta médica prioritaria MP-SP-CE10	X				Diana Patricia Bolaños Ordoñez Ingeniera Industrial	Resolución No. 2243 Octubre 16 de 2008
2	Procesos Misionales – Asistenciales	Misionales - Asistenciales	X	X		<b>Justificación:</b> Actualización y elaboración de los procesos misionales y SIAU	Diana Patricia Bolaños Ordoñez Ingeniera Industrial	Resolución No. 1902 Julio 7 de 2008
2	Área Administrativa	Área Administrativa	X	X		<b>Justificación:</b> Ajustes y actualización a todos los procesos del área administrativa	Carmen Eugenia Gavilanes Ingeniera Industrial	Resolución No. 1116 Agosto 29 de 2007
1	Elaboración del Manual de Procesos		X				Homero Rosero Carmen Eugenia Gavilanes Ingenieros Industriales	Acuerdo No. 018 Abril 26 de 2007

ELABORO	REVISO	APROBÓ
DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación	DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación	TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente
Fecha: Vigencia 2011	Fecha: Noviembre de 2011	Fecha: Noviembre de 2011

 <p><b>eSe</b> EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO <b>PASTO SALUD</b> Nit. 900091143-9</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>MA-PP</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>4.0</b>
	<b>PAGINA</b>	<b>7</b>

### 1.3. PRESENTACIÓN

La Oficina Asesora de Planeación, considerando la importancia de la actualización de los procesos y procedimientos que conforman el modelo de operación de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, como herramienta gerencial que garantiza la organización y desarrollo eficiente de la gestión, presenta el Manual de Procesos y Procedimientos en su Versión 4.0, el cual complementa al Manual de Funciones.

La estructura de los procesos que se presentan está enfocada en satisfacer una necesidad desde su origen hasta obtener un producto final, incluyendo en él todas las áreas que tengan a cargo el desarrollo de actividades involucradas en el logro del resultado final, lo cual permite la visualización global de los procesos y procedimientos.

Se incluyen además los formatos, documentos y/o registros estandarizados acorde a las necesidades de la empresa en las diferentes actividades de los procedimientos, los cuales forman parte de listados maestros que están directamente relacionados con el presente manual.

Igualmente se relacionan algunos indicadores ya formulados en fichas técnicas los cuales se ven impactados con la ejecución de los procesos y procedimientos. Los indicadores se consolidan en un Manual de Indicadores, el cual se actualiza y sus ajustes se deben relacionar a los procesos del presente manual, siempre que este se encuentre vigente.

El presente manual de procesos y procedimientos se formuló de tal manera que se puedan documentar todos los cambios realizados a un mismo proceso y así, garantizar que siempre esté debidamente actualizado.

### 1.4. DEFINICIONES GENERALES DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

A continuación se presentan los conceptos y definiciones generales que enmarcan el Manual de Procesos y Procedimientos. Las definiciones específicas se presentan en el glosario de cada proceso.

- **Acción Correctiva:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización
- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Las características de la calidad de la atención en salud son,

ELABORO	REVISO	APROBÓ
DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación	DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación	TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente
Fecha: Vigencia 2011	Fecha: Noviembre de 2011	Fecha: Noviembre de 2011

- **Cliente:** organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **Documento:** información y su medio de soporte.
- **Efectividad:** medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Enfoque Basado en los Procesos:** identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".
- **Entidades:** entes de la rama ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.
- **Estructura de la Entidad:** disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- **Gestión de Calidad:** estrategia organizativa y un método de gestión que hace participar a todos los empleados y pretende mejorar continuamente la eficacia de una organización en satisfacer el cliente.
- **Gestión Documental:** conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.
- **Indicador:** Medida de la actuación de una organización que se usa para evaluar la eficiencia, la eficacia y la calidad de una acción determinada.
- **Infraestructura** sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.
- **Manual de Calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.
- **Mapa de Procesos y Cadena de Valor:** Clasificación de los procesos de una organización en categorías predeterminadas: procesos estratégicos, fundamentales y de soporte.
- **Mejora Continua:** acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **Mejora de la Calidad:** Concepto que expresa la búsqueda permanente de las causas de los problemas para lograr una mejora continuada e incremental en todas las otras actividades de la empresa.

ELABORO	REVISO	APROBÓ
DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación	DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación	TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente
Fecha: Vigencia 2011	Fecha: Noviembre de 2011	Fecha: Noviembre de 2011



- **Misión:** se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.
- **No Conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **Objetivo de la Calidad:** algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Parte Interesada:** organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.
- **Política de la Calidad de una Entidad:** intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, las cuales transforman elementos de entrada en elementos de salida.
  - *Procesos de apoyo:* Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
  - *Procesos de evaluación:* Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.
  - *Procesos estratégicos:* Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
  - *Procesos misionales:* Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- **Producto o Servicio:** resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **Proveedor:** organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.
- Racionalidad lógico-científica
- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Reproceso:** acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Responsabilidad:** derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

ELABORO	REVISO	APROBÓ
DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación	DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación	TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente
Fecha: Vigencia 2011	Fecha: Noviembre de 2011	Fecha: Noviembre de 2011

- **Revisión:** actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.
- **Sistema de Gestión de la Calidad para Entidades:** herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.
- **Sistema:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.
- **Trazabilidad:** capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- **Validación:** confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- **Verificación:** confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

ELABORO	REVISO	APROBÓ
DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación	DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación	TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente
Fecha: Vigencia 2011	Fecha: Noviembre de 2011	Fecha: Noviembre de 2011

## 1.5. PRESENTACION DE LA EMPRESA

### 1.5.1. VISION

Ser la mejor Empresa Social del Estado en el sur occidente colombiano, reconocida por la calidad de sus servicios, generadora de rentabilidad social y auto sostenible.

### 1.5.2. MISION

Prestar servicios integrales de salud, prioritariamente los de bajo nivel de complejidad, a través de una red conformada por centros de atención estratégicamente ubicados en el municipio de Pasto, con fundamento en la ética, calidad y respeto por la dignidad humana.

### 1.5.3. PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- ✓ **El Respeto**, por los derechos universales, como la dignidad que debe reconocerse a todo ser humano.
- ✓ **Sensibilidad social**, apropiación del sentir de las personas que requieran los servicios de la Empresa.
- ✓ **La Calidad**, satisfacción de las necesidades de los Usuarios, de

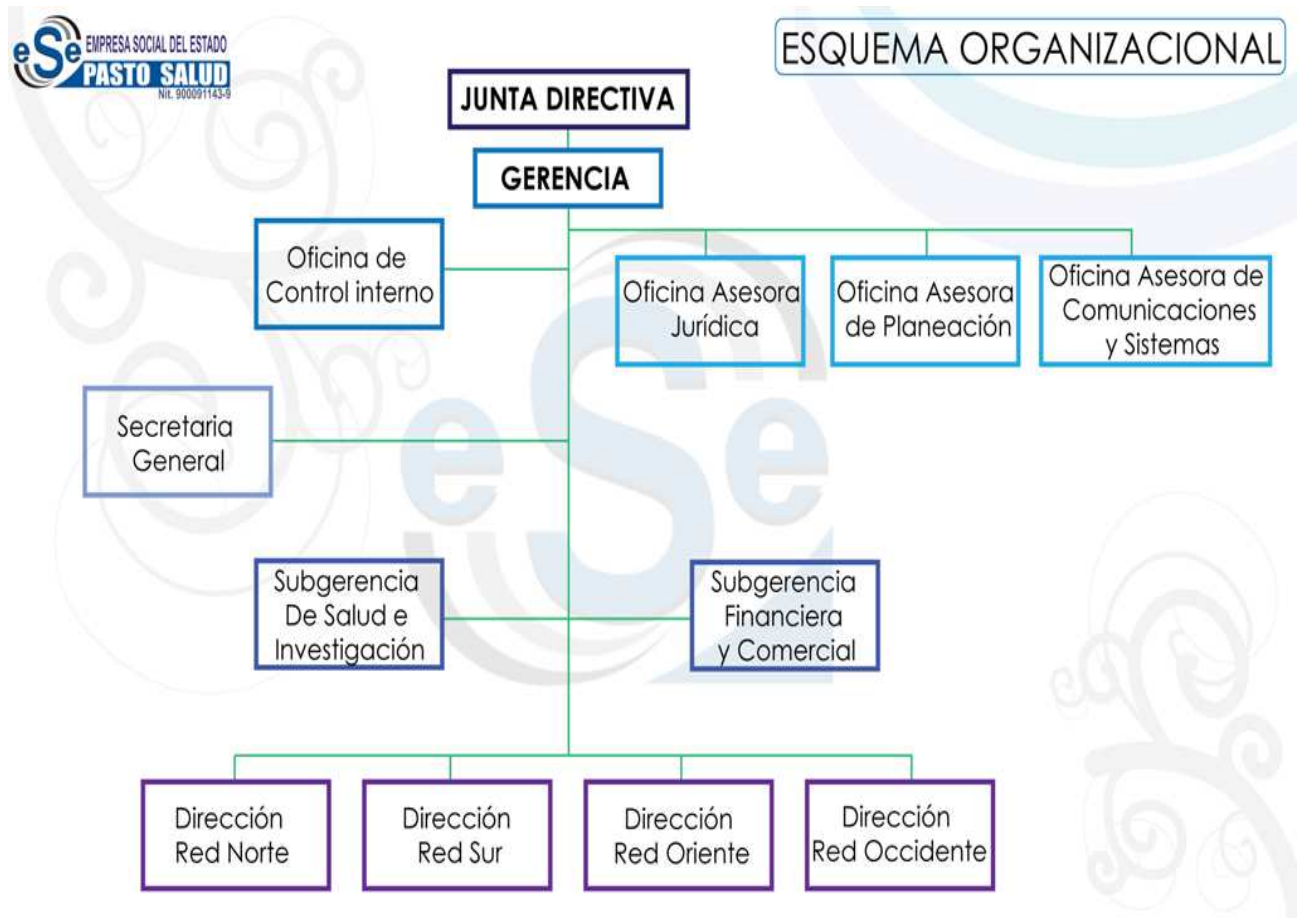
conformidad con la normatividad vigente, y mejoramiento continuo de los procesos.

- ✓ **La Efectividad**, máxima productividad de los recursos asignados para agregar valor a los servicios prestados a la comunidad.
- ✓ **Valoración del talento humano**, reconocimiento de las aptitudes y competencias de los servidores de la Empresa, integrados a la gestión de la misma.
- ✓ **Calidez**, trato respetuoso y afectivo a los usuarios.
- ✓ **La Responsabilidad**, cumplimiento de los deberes y compromisos con los usuarios y demás grupos de interés.
- ✓ **Oportunidad**, prestar los servicios cuando el usuario lo necesite, sin retrasos injustificados.
- ✓ **Pertenencia**, alto grado de compromiso y lealtad con la institución, respetando sus principios y valores.
- ✓ **Participación Comunitaria**, convocar la articulación de la comunidad a la gestión de la empresa.
- ✓ **Transparencia**, Es actuar de manera abierta, es gestionar a la vista de otras personas para que todos perciban que no se oculta nada

ELABORO	REVISO	APROBÓ
DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación	DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación	TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente
Fecha: Vigencia 2011	Fecha: Noviembre de 2011	Fecha: Noviembre de 2011

**1.5.4. ORGANIGRAMA**

Anexo No. 1.



ELABORO	REVISÓ	APROBÓ
DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación Fecha: Vigencia 2011	DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación Fecha: Noviembre de 2011	TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente Fecha: Noviembre de 2011

## 1.6. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Estandarizar la operación y funcionamiento interno de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, a través de procesos y procedimientos eficientes, encaminados al logro de los objetivos institucionales y a la mayor satisfacción de nuestros Usuarios.

## 1.7. CONTROL Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL

1.7.1. **CONTROL:** La Oficina Asesora de Planeación 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.

Las consultas que se requieran por las diferentes áreas o personal de la empresa serán atendidas en la Oficina Asesora de Planeación.

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.

1.7.2. **DIVULGACION:** El Manual de Procesos y Procedimientos Versión 4.0 de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE es divulgado y socializado a través de diferentes estrategias como presentaciones grupales o personalizadas, como temas de inducción, a través de publicaciones en la página web institucional, publicaciones, etc.

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 Asesora de Planeación.

## 1.8. CONFIDENCIALIDAD DEL MANUAL

Este Manual de Procesos y Procedimientos es propiedad de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. y NO podrá reproducirse ni difundirse, total o parcialmente sin autorización escrita.

La Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. se reserva el derecho de requerir la devolución de este documento cuando no se den las circunstancias que hicieron necesaria o recomendable su entrega.

## 1.9. METODOLOGÍA DE FORMULACION

La metodología empleada en la formulación del Manual de Procesos y Procedimientos Versión 4.0, se desarrolló en las siguientes etapas:

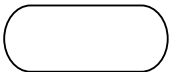


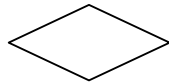

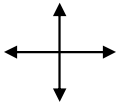
ELABORO	REVISO	APROBÓ
DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación	DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación	TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente
Fecha: Vigencia 2011	Fecha: Noviembre de 2011	Fecha: Noviembre de 2011

- 1.9.1. **Levantamiento de información:** Desarrollado de manera conjunta entre los dueños del proceso y/o procedimiento y los profesionales de la Oficina Asesora de Planeación. En el levantamiento de información se identifican los documentos, formatos y/o registros generados, así como los indicadores que impactan en dicho proceso, los cuales se reflejan en las fichas de procesos y/o procedimientos aprobadas.
- 1.9.2. **Consolidación técnica de la información:** Consolidar la información obtenida en las fichas correspondientes a procesos o procedimientos.
- 1.9.3. **Diagramación del procedimiento:** Una vez consolidada la información se procede a diagramar en flujo según la simbología de la ANSI.


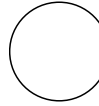
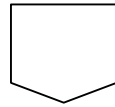
Un diagrama de flujo es la representación gráfica de flujo de un algoritmo o de una secuencia de acciones rutinarias. Se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas. Se les llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de la operación

El lenguaje gráfico de los diagramas de flujo está compuesto de símbolos, cada uno de ellos tiene un significado diferente, 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 unívoca del 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 Standard Institute (ANSI), así:

	<b>Inicio / Fin</b> Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	<b>Operación / Actividad</b> Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	<b>Documento</b> Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	<b>Decisión:</b> Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos
	<b>Datos</b> Indica la salida y entrada de datos.
	<b>Líneas de flujo</b> Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBÓ</b>
<small>           DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas            EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación            DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación         </small>	<small>           DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ            Jefe Oficina Asesora de Planeación         </small>	<small>           TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ            Gerente         </small>
<small>Fecha: Vigencia 2011</small>	<small>Fecha: Noviembre de 2011</small>	<small>Fecha: Noviembre de 2011</small>

	<b>Almacenamiento / Archivo</b> Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	<b>Conector</b> Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	<b>Conector de página</b> 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.

- 1.9.4. **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.
- 1.9.5. **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 (SIS) 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.
- 1.9.6. **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.
- 1.9.7. **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.
- 1.9.8. **Aprobación y adopción mediante acto administrativo:** La adopción del presente Manual de procesos y procedimientos, se hace mediante acto administrativo firmado por el Gerente.

ELABORO	REVISO	APROBÓ
DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación	DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación	TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente
Fecha: Vigencia 2011	Fecha: Noviembre de 2011	Fecha: Noviembre de 2011



## 2. ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 2.1. CLASIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Los **MACROPROCESOS** de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, en la presente formulación se han agrupado en cuatro grupos, así:

#### GRUPOS DE MACROPROCESOS

2.1.1 **DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de la comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos relacionados:

1. Planeación y direccionamiento estratégico
2. Gestión de Atención al Usuario
3. Gestión de calidad y mejora continua

2.1.2 **MISIONALES,** o de realización del producto o de la prestación del servicio: incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Procesos relacionados:

1. Servicios ambulatorios
2. Urgencias
3. Hospitalización
4. Partos
5. Apoyo diagnóstico
6. Gestión del servicio farmacéutico

2.1.3 **DE APOYO,** incluyen todos aquellos procesos para la provisión de recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

Procesos relacionados:

1. Gestión financiera
2. Gestión del talento humano
3. Gestión jurídica
4. Gestión de recursos físicos
5. Gestión de la tecnología
6. Gestión de la Información
7. Gestión de las comunicaciones
8. Gestión ambiental

2.1.4 **EVALUCION, CONTROL Y SEGUIMIENTO,** incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna,

ELABORO	REVISO	APROBÓ
<small>DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación</small>	<small>DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación</small>	<small>TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente</small>
Fecha: Vigencia 2011	Fecha: Noviembre de 2011	Fecha: Noviembre de 2011



acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y misionales.

Procesos relacionados:

1. Evaluación, control y seguimiento.

Los procedimientos se detallan en el inventario relacionado en el despliegue de procesos.

## 2.2. CADENA DE VALOR

La cadena de valor es un modelo teórico que describe cómo se desarrollan las actividades en la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, se enfoca en la identificación de los procesos y operaciones que aportan valor al servicio y está compuesta por distintos eslabones que forman el modelo de operación, asegurando la mayor satisfacción del Usuario.

Anexo No. 2.

## 2.3. MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos es una representación grafica que permite visualizar todos los procesos que existen en la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE y su interrelación entre ellos. Antes de realizar el mapa de procesos es necesario identificar todos los procesos.

Anexo No. 3.

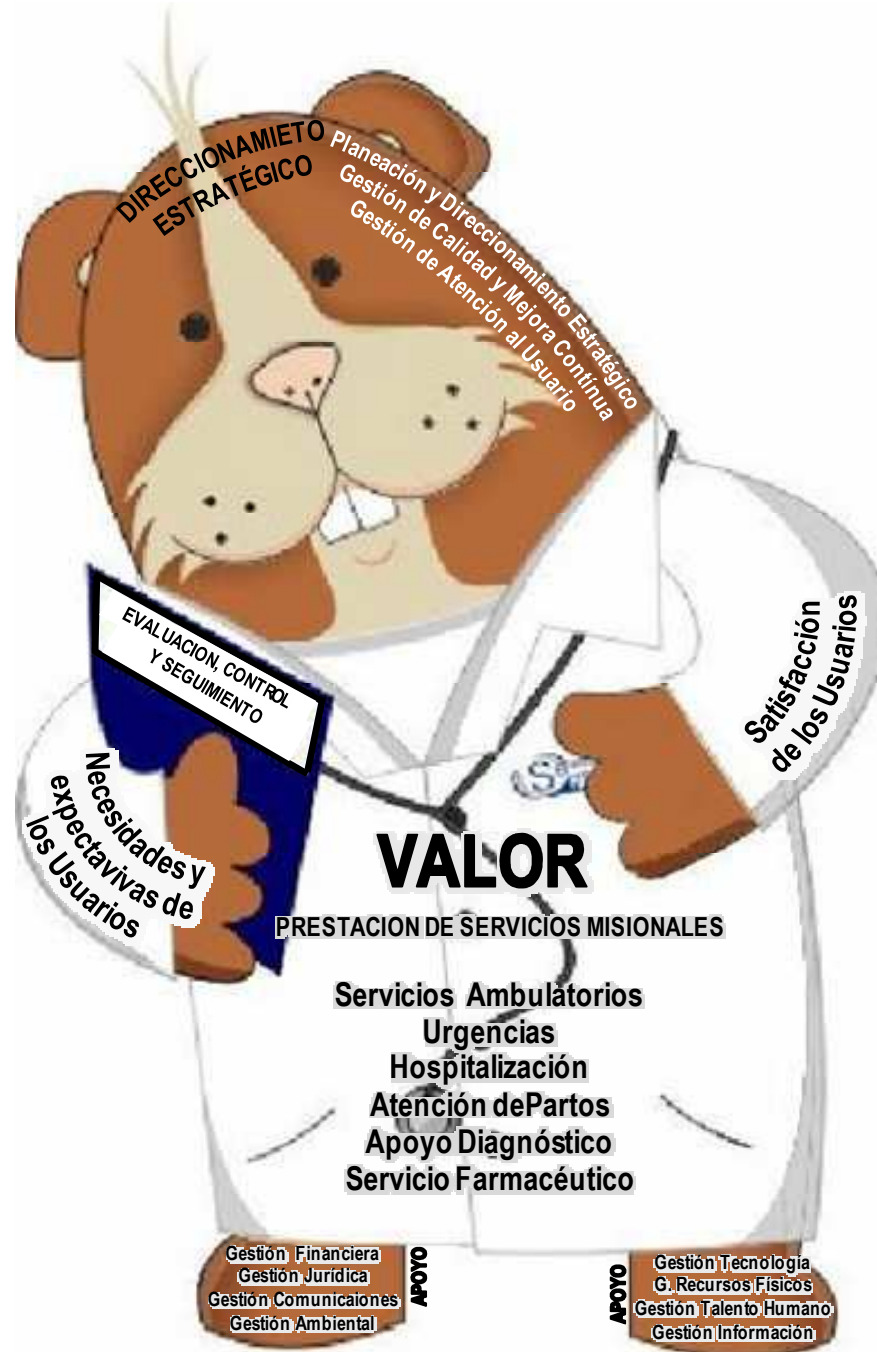
## 2.4. DESPLIEGUE DE PROCESOS

El Despliegue de Procesos describe la clasificación y organización por Macroprocesos, Procesos y Procedimientos que los conforman.

Anexo No. 4.

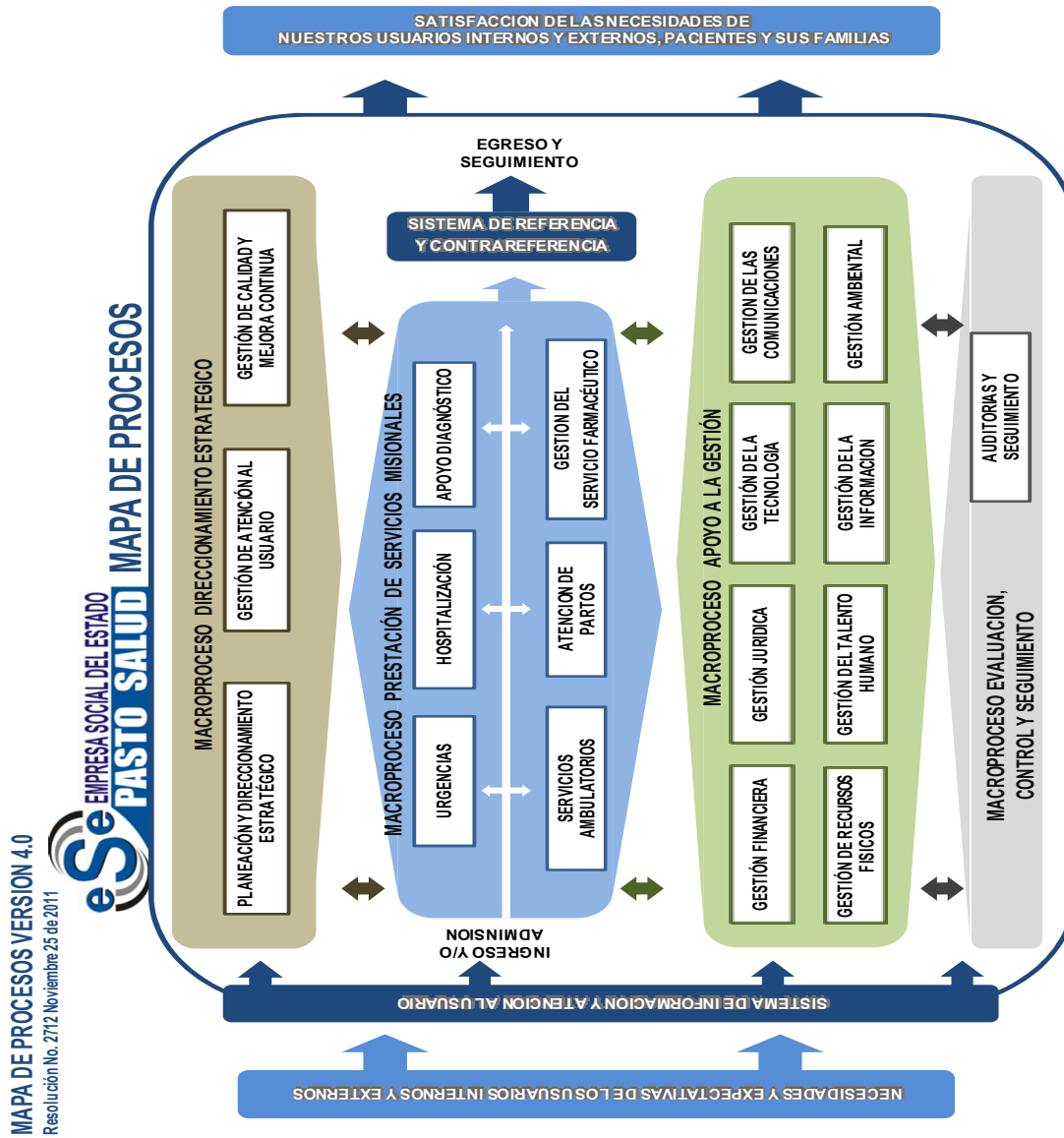
ELABORO	REVISO	APROBÓ
DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación	DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación	TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente
Fecha: Vigencia 2011	Fecha: Noviembre de 2011	Fecha: Noviembre de 2011

**ANEXO No. 2.  
 CADENA DE VALOR**



ELABORO	REVISO	APROBÓ
DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación Fecha: Vigencia 2011	DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación Fecha: Noviembre de 2011	TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente Fecha: Noviembre de 2011

**ANEXO No. 3.  
 MAPA DE PROCESOS**



ELABORO	REVISO	APROBÓ
DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación	DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación	TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente
Fecha: Vigencia 2011	Fecha: Noviembre de 2011	Fecha: Noviembre de 2011

**ANEXO No. 4.**

**DESPLIEGUE DE PROCESOS**

MACROPR OCESO	PROCESO		PROCEDIMIENTOS		
	CODIGO	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE	
MP-DE	PR-PL	PLNEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PD-PL-01	Formulación y ejecución de planes institucionales	
			PD-PL-02	Formulación y ejecución de proyectos	
			PD-PL-03	Levantamiento o actualización de procesos y procedimientos del modelo de operación	
			PD-PL-04	Revisión por la Dirección	
			PD-PL-05	Control de documentos	
	PR-AU	GESTION DE ATENCION AL USUARIO	PD-AU-01	Trámite a peticiones, quejas y reclamos de Usuarios externos	
			PD-AU-02	Mecanismos de escucha y medición de la satisfacción de los Usuarios	
			PD-AU-03	Gestión de peticiones, quejas y reclamos del Usuario o Cliente Interno	
			PD-AU-04	Participación social a través de Asociaciones de Usuarios	
			PD-AU-05	Asignación de citas	
	PR-CM	GESTION DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO	PD-CM-01	Manejo del producto no conforme	
			PD-CM-02	Gestión de eventos adversos	
	MP-MS	PR-SA	SERVICIOS AMBULATORIOS	PD-SA-01	Consulta Médica General
				PD-SA-02	Consulta Odontológica
				PD-SA-03	Higiene Oral
PD-SA-04				Consulta de Enfermería	
PD-SA-05				Aplicación de vacunas	
PD-SA-06				Consulta de Psicología	
PD-SA-07				Atención extramural	
PD-SA-08				Visitas domiciliarias	
PR-JUR		URGENCIAS	PD-UR-01	Triaje de urgencias	
			PD-UR-02	Atención integral de urgencias	
			PD-UR-03	Observación	
			PD-UR-04	Manejo de cadáveres	
			PD-UR-05	Traslado asistencial básico	
PR-HO		HOSPITALI ZACION	PD-HO-01	Ingreso y atención en hospitalización	
			PD-HO-02	Egreso de hospitalización	

ELABORO	REVISO	APROBÓ
<small>DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación</small>	<small>DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación</small>	<small>TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente</small>
Fecha: Vigencia 2011	Fecha: Noviembre de 2011	Fecha: Noviembre de 2011

MACROPR OCESO	PROCESO		PROCEDIMIENTOS				
	CODIGO	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE			
MP-MS  MACROPROCESO MISIONAL	PR-PT	PARTOS	PD-PT-01	Atención del preparto			
			PD-PT-02	Atención del parto			
			PD-PT-03	Atención del postparto			
			PD-PT-04	Atención del recién nacido			
	PR-AD	APOYO DIAGNOSTICO	PD-AD-01	Servicio Integral de Laboratorio Clínico			
			PD-AD-02	Servicio Integral de Citologías			
			PD-AD-03	Servicio Integral de Colposcopia y Biopsia			
			PD-AD-04	Toma de Rayos X			
		GESTION DEL SERVICIO FARMACEUTICO	PD-SF-01	Seleccionar medicamentos, dispositivos médicos y material odontológico			
			PD-SF-02	Recepción y almacenamiento de medicamentos, dispositivos médicos y material odontológicos			
			PD-SF-03	Traslados y distribución de medicamentos, dispositivos médicos y odontológicos.			
			PD-SF-04	Control de inventario y fechas de vencimiento de medicamentos, dispositivos médicos y odontológicos			
			PD-SF-05	Dispensación de Medicamentos, Dispositivos Médicos y Odontológicos			
			PD-SF-06	Farmacovigilancia			
			PD-SF-07	Tecnovigilancia			
			PD-SF-08	Desnaturalización de medicamentos y dispositivos médicos			
			MP-AP  MACROPROCESO DE APOYO	PR-GF	GESTION FINANCIERA	PD-GF-01	Elaboración del presupuesto
						PD-GF-02	Expedición de certificados de disponibilidad presupuestal
PD-GF-03	Expedición de registro presupuestal						
PD-GF-04	Ejecución Presupuestal						
PD-GF-05	Modificaciones al Presupuesto						
PD-GF-06	Ingresos y egresos por nota bancaria						
PD-GF-07	Egresos						
PD-GF-08	Manejo de caja menor						
PD-GF-09	Legalización de avances y anticipos						
PD-GF-10	Liquidación de impuestos						
PD-GF-11	Causación de gastos						
PD-GF-12	Causación de ingresos, organización y radicación de cuentas de cobro por facturación en modalidad evento						
PD-GF-13	Causación de ingresos, organización y radicación de cuentas de cobro por facturación en modalidad capitación						
PD-GF-14	Elaboración de estados financieros						
PD-GF-15	Análisis y seguimiento de glosas						
PD-GF-16	Facturación de servicios de salud						

ELABORO	REVISO	APROBÓ
<small>DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación</small>	DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación	TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente
Fecha: Vigencia 2011	Fecha: Noviembre de 2011	Fecha: Noviembre de 2011

MACROPR OCESO	PROCESO		PROCEDIMIENTOS	
	CODIGO	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE
MP-AP  MACROPROCESO DE APOYO	PR-RF	GESTION DE RECURSOS FISICOS	PD-RF-01	Adquisición de bienes
			PD-RF-02	Control de Inventarios
			PD-RF-03	Ingreso de Elementos a Almacén
			PD-RF-04	Egreso de Elementos de Almacén
			PD-RF-05	Egreso de elementos dados de baja por inservibles, innecesarios u obsoletos.
			PD-RF-06	Egreso de elementos dados de baja por caso fortuito, hurto y fuerza mayor
	PR-GJ	GESTION JURIDICA	PD-GJ-01	Convocatoria pública
			PD-GJ-02	Elaboración y legalización de contratos
			PD-GJ-03	Emisión de conceptos jurídicos
			PD-GJ-04	Representación Judicial y Extrajudicial de la Empresa
			PD-GJ-05	Tramite y respuesta a derechos de petición y solicitudes
	PR-TH	GESTION DEL TALENTO HUMANO	PD-TH-01	Vinculación de personal
			PD-TH-02	Contratación de personal
			PD-TH-03	Inducción y reinducción de personal
			PD-TH-04	Liquidación de nómina
			PD-TH-05	Liquidación de planilla de pago a contratistas
			PD-TH-06	Reporte e investigación de accidentes de trabajo
			PD-TH-07	Reporte de enfermedades de origen ocupacional
	PR-GT	GESTION DE LA TECNOLOGIA	PD-GT-01	Renovación tecnológica
			PD-GT-02	Soporte y asistencia técnica a los clientes de TI
			PD-GT-03	Mantenimiento de hardware
			PD-GT-04	Gestión del nivel de servicios de TI con terceros
	PR-GI	GESTION DE LA INFORMACION	PD-GI-01	Seguridad y confidencialidad de la información
			PD-GI-02	Recolección, captura y consolidación sistemática de la información
			PD-GI-03	Solicitud y entrega de la información
			PD-GI-04	Actualización, implementación e implantación de módulos y aplicativos del sistema de información
	PR-GC	GESTION DE LA COMUNICACIÓN	PD-GC-01	Recibo y distribución de comunicaciones oficiales
			PD-GC-02	Envío de comunicaciones oficiales externas
			PD-GC-03	Envío de comunicaciones oficiales internas
			PD-GC-04	Manejo de archivo de gestión

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBÓ</b>
DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación	DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación	TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente
Fecha: Vigencia 2011	Fecha: Noviembre de 2011	Fecha: Noviembre de 2011

MACROPR OCESO		PROCESO		PROCEDIMIENTOS	
		CODIGO	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE
MP-AP	MACROPROCESO DE APOYO	PR-GC	GESTION DE LA COMUNICACIÓN	PD-GC-05	Manejo de archivo central
				PD-GC-06	Manejo de archivo histórico
				PD-GC-07	Comunicaciones públicas
		PR-GA	GESTION AMBIENTAL Y BIOSEGURIDAD	PD-GA-01	Manejo, control y seguimiento a residuos hospitalarios y similares
				PD-GA-02	Manejo, control y seguimiento a Redes Hidráulicas
				PD-GA-03	Esterilización
MP-CE	EVALUACION, CONTROL Y SEGUIMIENTO	PR-AS	AUDITORIAS Y SEGUIMIENTO	PD-AS-01	Auditoría Interna

ELABORO	REVISO	APROBÓ
<small>DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas</small> <small>EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación</small> <small>DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación</small>	<small>DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ</small> <small>Jefe Oficina Asesora de Planeación</small>	<small>TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ</small> <small>Gerente</small>
Fecha: Vigencia 2011	Fecha: Noviembre de 2011	Fecha: Noviembre de 2011

### **3. CARACTERIZACION Y FICHAS DE MACROPROCESOS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

Los procesos del presente manual se encuentran organizados como se indica a continuación:

#### **FICHA DE MACROPROCESO**

**FICHA DE PROCESO (1,...n)**

**DEFINICIONES ESPECÍFICAS AL PROCESO**

**FICHAS DE PROCEDIMIENTOS (1,...n)**

**FLUJOGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS**

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBÓ</b>
<small>DUEÑOS DE PROCESOS Según fichas técnicas EQUIPO DE TRABAJO, Contratistas Oficina Asesora de Planeación DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación</small>	<b>DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ</b> <small>Jefe Oficina Asesora de Planeación</small>	<b>TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ</b> <small>Gerente</small>
Fecha: Vigencia 2011	Fecha: Noviembre de 2011	Fecha: Noviembre de 2011