


Clínica Especializada	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1
		Vigencia: Diciembre del 2022

Clínica Especializada



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS




 	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Vigencia: Diciembre del 2022

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
1. INTRODUCCIÓN:	3
2. JUSTIFICACIÓN:	4
3. OBJETIVO GENERAL:	4
3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	4
4. ALCANCE:.....	5
5. RESPONSABLE:.....	5
6. MARCO LEGAL:	6
7. MARCO CONCEPTUAL:	6
7.1 DEFINICIONES:	7
7.2 TIPOS DE PROCESOS:.....	10
7.2.1 De Acuerdo a su cobertura.	10
7.2.2 De Acuerdo A Su Finalidad Estratégica.....	11
8. DESARROLLO DEL MANUAL:.....	13
8.1 IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES Y REQUISITOS DEL CLIENTE:.....	14
8.2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA:	16
8.3 ESTRUCTURA DE PROCESOS:.....	19
8.3.1 Identificación de Macroprocesos y Cadena de Valor: Mapa de Procesos	19
8.3.2. Identificación De Procesos Y Subprocesos	20
8.4 ESTRUCTURA DEL PROCESO:	24
8.5 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS INSTITUCIONALES:.....	25
8.6 DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	26
9. MECANISMO DE EVALUACIÓN:.....	26
10. DOCUMENTOS RELACIONADOS:.....	26
11. BIBLIOGRAFÍA:	26
12. CUADRO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS:	27

	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Vigencia: Diciembre del 2022

1. INTRODUCCIÓN:



La gestión basada en procesos es uno de los 8 principios de la gestión de la calidad; su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Una de las estrategias más efectivas para la mejora de la gestión en una organización es sin duda la implementación de procesos, entendiendo por proceso una secuencia de actividades orientadas a generar valor añadido transformando una entrada en un resultado, que a su vez puede ser la entrada de otro proceso.

La Clínica Emmsa, en armonía con su plataforma estratégica, ha asumido un compromiso frente al fortalecimiento del Sistema Integral de Garantía de la Calidad, por lo cual, en cada uno de sus servicios, ha trazado metas alineadas con el direccionamiento estratégico institucional. Como resultado se tienen implementadas herramientas de gestión que, como componentes transversales, faciliten a todos los miembros de la Institución información clara precisa y sencilla sobre el soporte de sus actividades y responsabilidades.

Los manuales de procesos y procedimientos son la mejor herramienta, para plasmar la secuencia de actividades generales y específicas dentro de una organización, en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente. A través de los procesos y procedimientos de la organización opera el Sistema Integral de Garantía de la Calidad; por lo cual estos, deben ser plasmados en manuales prácticos que sirvan como mecanismo de consulta permanente por parte de todos los colaboradores de la organización, permitiéndoles un mayor desarrollo en la búsqueda del Autocontrol.

La funcionalidad del Manual de procesos y procedimientos, es entonces garantizar la optimización de los recursos y la producción de servicios de alta calidad con el mínimo de riesgos que le permitan a la empresa y los trabajadores desarrollar competencias técnicas y corporativas auditables y medibles.

 	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Vigencia: Diciembre del 2022

2. JUSTIFICACIÓN:

La Clínica Emmsa, teniendo presente su razón de ser como institución prestadora de servicios de salud y en coherencia con los objetivos estratégicos orientados a la eficiencia y la competitividad de la organización; se cuenta con caracterizaciones basadas en un análisis de la estructura organizacional y la estructura de procesos y procedimientos, a fin de mejorar los resultados de productividad y gestión empresarial.



Para la Clínica, este manual constituye un soporte fundamental para la consolidación de su Sistema Integral De Garantía De La Calidad, que orienta a la institución al autocontrol y a la mejora continua en la prestación de los servicios de salud y la gestión organizacional.

3. OBJETIVO GENERAL:

El Manual de procesos y procedimientos tiene como objetivo principal, estructurar a nivel organizacional un enfoque de gestión por procesos que fundamente la operación del Sistema Integral de Garantía de la Calidad, vinculando a todos los procesos de la organización y orientado su desempeño al cumplimiento de los objetivos estratégicos y de calidad de la Clínica y a la conformidad de los procesos, productos y servicios con los requisitos legales, normativos, reglamentarios y del cliente.

3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Estandarizar la cadena de valor de la Clínica, para ser más efectivos en la consecución de los objetivos institucionales.
- Incrementar la eficiencia operacional a través de una interrelación de los diferentes procesos, buscando la eliminación de las actividades repetitivas y la integración de las tareas críticas de éxito.
- Desarrollar un Manual de Operación, a través del cual se definan métodos, procedimientos e instrumentos básicos que permitan, el “fortalecimiento de la transparencia y la ejecución de procesos” y se desarrolle una filosofía gerencial fundamental en autocontrol, el uso adecuado y eficiente de los recursos de acuerdo con la administración de riesgos.

 	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Vigencia: Diciembre del 2022

4. ALCANCE:

Este manual aplica para todos los procesos que conforman las áreas misionales de la organización:

- Procesos estratégicos
- Procesos misionales
- Procesos de apoyo

El Manual de Procesos y Procedimientos está dirigido a todas las personas que, bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas a la institución y se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, y para coadyuvar, conjuntamente con el Sistema de calidad, en la consecución de las metas de desempeño y rentabilidad, asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

5. RESPONSABLE:



Es responsabilidad de todos los coordinadores de servicio, dar a conocer a su personal y verificar que desde sus procesos se dé cumplimiento a lo definido en el presente manual.

Es responsabilidad de la coordinadora de gestión humana, incluir el despliegue de la estructura organizacional y la estructura de procesos y procedimientos, en los programas de formación continua del talento humano: Inducción, reinducción y formación.

Es responsabilidad de la coordinadora de gestión humana, mantener actualizada la estructura organizacional, teniendo en cuenta los ejercicios de modernización y/o reestructuración organizacional que se puedan presentar.

Es responsabilidad de la coordinadora de calidad mantener actualizada la estructura de procesos y procedimientos institucionales, teniendo en cuenta:

- La planeación estratégica institucional
- La estructura organizacional, alineada a ejercicios de modernización y/o reestructuración organizacional.
- Los requisitos normativos y legales aplicables.



 	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Vigencia: Diciembre del 2022

6. MARCO LEGAL:

- **NTCGP 1000:2009:** La NTCGP 1000:2009, es la adaptación a nivel nacional de la NT ISO 9001:2015 y específica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad y aplica a todas las entidades de la rama ejecutiva, siendo elaborada con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes. Tiene como principios “Enfoque basado en procesos” y “Enfoque del sistema para la gestión”
- **Decreto 1011 de 2006:** Por medio del cual se regula el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud, establecido como componentes del sistema:
- Sistema Único de Habilitación – Resolución 3100 de 2019
- Sistema de Información Para la Calidad – Resolución 256 de 2016
- Programa de Auditoria Para el Mejoramiento de la Calidad – PAMEC – Circular 012 de 2016
- **Decreto 780 De 2016** - Decreto Único Reglamentario del Sector Salud: Deroga el Decreto 1011 de 2006 y en Sección 4, Artículo 2.5.3.8.4.2.1 Organización: Ratifica lo establecido en el Decreto 1876 de 1994.

7. MARCO CONCEPTUAL:


Los Procesos institucionales cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades misionales, directivas y de soporte, convirtiéndose en el Mapa de Navegación para la Operación de la organización, a través de la consolidación de una cadena de valor, orientada al logro de los objetivos estratégicos y de calidad de la clínica. La diagramación (mapeo) es útil para determinar las entradas, como los requisitos a satisfacer para poder desarrollar el proceso bajo condiciones controladas, que permitan lograr el propósito de cada proceso y por ende de la organización.

 	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1
		Vigencia: Diciembre del 2022

7.1 DEFINICIONES:

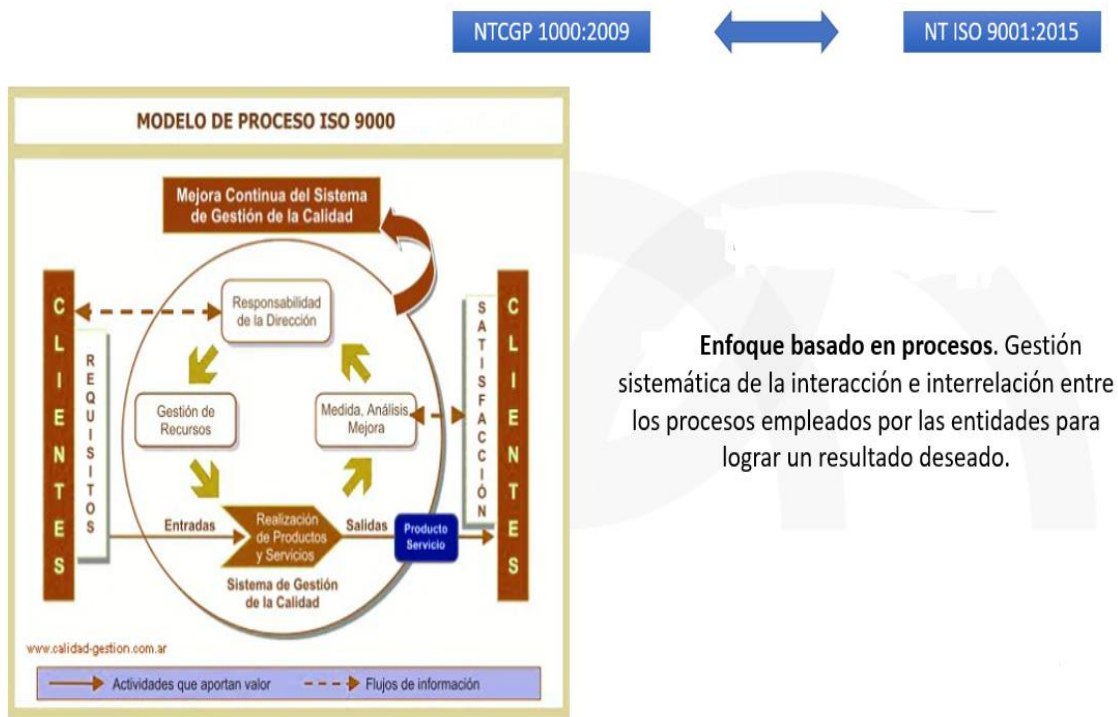
Entre otras, se adoptan las definiciones de la NTCGP 1000:2009 y la NTC ISO 9001:2015


- **Enfoque Basado en Proceso:** “Implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con las políticas internas y la dirección estratégica de la organización”.
- **Enfoque del sistema para la gestión:** “El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos”.
- **Coordinación, cooperación y articulación:** “El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles”.
- **Enfoque hacia el cliente:** “La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas”.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
 - NOTA 1 Los elementos de entrada para un proceso son, generalmente, salidas de otros procesos.
 - NOTA 2 Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor.
 - NOTA 3 Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".
 - NOTA 4 Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes:

<p>Clínica Especializada</p> 	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Vigencia: Diciembre del 2022

- **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:** (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 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

El enfoque basado por procesos de la NTCGP 1000, incluye los tipos de procesos básicos, que deben conformar el sistema de gestión de calidad de una organización, así:



	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Vigencia: Diciembre del 2022

En la Resolución 3100 de 2019, el Proceso: Es el Conjunto de actividades planificadas, interrelacionadas o que interactúan entre sí de forma secuencial, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Incluye procesos asistenciales y administrativos con el fin de abordar o tratar una condición de salud o realizar un diagnóstico clínico.


- **Procedimiento.** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Documento que describe el paso a paso para llevar a término un proceso o una parte del mismo.

En la Resolución 3100 de 2019, el Procedimiento: Es el Conjunto de acciones que se realizan de la misma forma, con una serie común de pasos definidos y una secuencia lógica realizada en cualquiera de las fases de atención (promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación).

Diferencias entre Proceso y Procedimiento

PROCESO	PROCEDIMIENTO
Es el compendio de etapas o actividades necesarias para obtener un resultado.	Es el método que se va a implementar para llevar adelante un proceso.
Transforman entradas en salidas, en terminos de resultados esperados	Definen la secuencia de los pasos para ejecutar la actividad
Es gestionado.	Es implementado.
Está estructurado en etapas generales.	Está estructurado en pasos específicos.
Puede prescindir o adicionar un procedimiento.	Hace parte de un proceso y aporta al cumplimiento su objetivo
Se centran en la satisfacción de los clientes y las partes interesadas	Se centran en el cumplimiento de normas
Recoge actividades que pueden ser relaizadas por personas de diferentes departamentos con diferentes	Recoge actividades que pueden ser realizadas por diferentes departamentos con un objetivo comun

- **Mapa de Procesos:** es un diagrama de valor; un inventario gráfico de los procesos de una organización. El mapa de procesos proporciona una perspectiva global-local, obligando a “posicionar” cada proceso respecto a la cadena de valor. Al mismo tiempo, relaciona el propósito de la organización con los procesos que lo gestionan, utilizándose también como herramienta de consenso y aprendizaje.

	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Vigencia: Diciembre del 2022

7.2 TIPOS DE PROCESOS:


7.2.1 De Acuerdo a su cobertura.

- Macroproceso:** Son los procesos de nivel 1, que se identifican teniendo en cuenta su finalidad estratégica, en relación a la Misión y la Visión de la organización y se representan de manera global y genérica; en ese orden de ideas se puede hablar de Macroprocesos Estratégicos, Macroprocesos Misionales, Macroprocesos de Apoyo Logístico Y Macroprocesos de Mejoramiento. Los Macroprocesos agrupan a los procesos que comparten un objetivo común, por lo que resulta fundamental definir correctamente los objetivos, asegurando su coherencia con la misión y los objetivos institucionales. Este tipo de procesos, son los utilizados para la definición de la cadena de valor y el Mapa de Procesos. Ejemplo:

AREA FUNCIONAL	MACROPROCESO	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL MACROPROCESO
Apoyo	Contabilidad	Brindar apoyo administrativo, logístico y financiero para el funcionamiento institucional orientado al cumplimiento de la misión institucional.	Coordinador de contabilidad
	Sistemas	Proveer de herramientas tecnológicas que contribuyan a la ejecución eficaz y eficiente de las actividades institucionales.	Coordinador de sistemas

- Subprocesos:** Es un proceso que tiene un propósito u objetivo propio, pero que hace parte de un Macroproceso contribuyendo al logro su objetivo estratégico global. Los objetivos de un subproceso son coherentes con los del macroproceso del cual se desprende. Su definición debe seguir los mismos lineamientos que los definidos para los objetivos de los procesos.

AREA FUNCIONAL	MACROPROCESO	SUBPROCESO
Apoyo	Facturación	Facturación
		Autorizaciones
		Admisiones

<p>Clinica Especializada</p> 	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Vigencia: Diciembre del 2022

- **Procesos:** Son los procesos que permiten desglosar la cadena de valor de un macroproceso y/o subproceso. Se sugiere asignar a cada proceso un nombre que tenga relación con el producto o servicio que proporciona.


Para identificar los procesos, se debe analizar el objetivo de cada Macroproceso o subproceso y establecer los productos / servicios esperados. Los procesos, entonces, tendrán que estar alineados con el logro del objetivo del Macroproceso o Subproceso. Al definir los procesos se debe considerar que los mismos deben satisfacer algunos criterios elementales que hacen a su característica intrínseca: Obtener resultados, crear valor para los clientes o partes interesadas, dar respuesta al objetivo estratégico del Macroproceso y la Misión y la Visión de la organización y dar respuesta a los requisitos legales, normativos, reglamentarios y del cliente. Ejemplo.

AREA FUNCIONAL	MACROPROCESO	PROCESO
Apoyo	Contabilidad	Presupuesto
		Tesorería
		Costos
		Cartera
	Sistemas	Soporte técnico de software y hardware
		Gestion de tecnología
		Historia clínica


7.2.2 De Acuerdo A Su Finalidad Estratégica

De acuerdo al Modelo de operación por procesos definido en la NTCGP 1000, los tipos de procesos básicos, que conforman en Sistema de Gestión de Calidad institucional, son:



Clínica Especializada	Manual	Código: GCA-MA-004
EMMSA 	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1
		Vigencia: Diciembre del 2022

- **Macroprocesos Estratégicos:** Definidos por la ISO, como aquellos que “constituyen guías y directrices para los Procesos Operativos y de Apoyo, también denominados Procesos MOPs (Management Oriented Processes) o procesos orientados a la gerencia o a la administración”. Los procesos estratégicos son aquellos establecidos por la Alta Dirección y definen cómo opera el negocio y cómo se crea valor para el cliente / usuario y para la organización. Soportan la toma de decisiones sobre planificación, estrategias y mejoras en la organización. Proporcionan directrices, límites de actuación al resto de los procesos.
- **Macroprocesos Misionales u Operativos:** Son los que “crean valor y tienen impacto en el cliente final, también conocidos como Procesos COPs (Customer Oriented Processes) o procesos orientados al cliente. Son aquellos directamente ligados a los servicios que se prestan, y por tanto, orientados al cliente/usuario y a requisitos. Como consecuencia, su resultado es percibido directamente por el cliente/usuario (se centran en aportarle valor). En estos procesos, generalmente, intervienen varias áreas funcionales en su ejecución y son los que generan recursos, siendo su objetivo final la satisfacción del cliente /usuario.
- **Macroprocesos de Apoyo:** Dan apoyo o soporte a los procesos misionales. Su valor es indirecto y generalmente sus clientes son internos. También se les denomina *Procesos SOPs (Support Oriented Processes)* o *procesos orientados al soporte*. Los procesos de apoyo son los que sirven de soporte a los procesos claves. Sin ellos no serían posibles los procesos claves ni los estratégicos. Estos procesos son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes / usuarios.
- **Macroprocesos de Evaluación y Control:** Dirigidos a la evaluación de cumplimiento de las actividades y objetivos de los procesos, así como al cumplimiento de los controles definidos en cada uno de estos, con el fin de mitigar, prevenir o evitar los riesgos, procurando la mejora continua de los procesos y logro de las metas Institucionales.
Este tipo de procesos, en algunas organizaciones, hacen parte de los procesos estratégicos.

	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Vigencia: Diciembre del 2022

8. DESARROLLO DEL MANUAL:


La organización para asegurar la implementación y mejora continua de la eficiencia y eficacia de su Sistema Integral de Garantía de la Calidad y la satisfacción de los clientes, ha adoptado el enfoque basado en procesos propuesto por las Normas: NTC-GP 1000:2009, y NTC-ISO 9001; para ello:

- Identificación de Plataforma estratégica: Misión, Visión, Objetivos estratégicos.
- Identificación de Clientes y Requisitos del Cliente
- Identificación de los Macroprocesos necesarios para asegurar la operación de la Clínica y dar respuesta a los objetivos estratégicos de la organización: Macroprocesos
- Determinó la secuencia e interacción entre ellos – Cadena de Valor
- Identificación de procesos y subprocesos
- Determinación de la estructura orgánica de la Clínica, alineada a los procesos institucionales
- Caracterización de procesos
- Documentación de procedimientos y documentos necesarios para asegurar la operación y el control de los procesos
- Divulgación con el personal de los Procesos institucionales, a través de: Publicación de la documentación en isolucion y socialización en jornadas de inducción, reinducción y capacitación.

El enfoque basado en procesos adoptado por la organización, asegura que todos los procesos se interrelacionen como un sistema y que operen en dirección al cumplimiento de los objetivos institucionales, lo cual a su vez genera confianza en la capacidad de sus procesos y la calidad de los servicios y proporciona una base para la mejora continua y el aumento permanente de la satisfacción de los clientes.

La actualización de la estructura de procesos y procedimientos organizacional, se fundamenta en:

- Planeación estratégica institucional
- Rediseño o reestructuración organizacional
- Estructura organizacional, la cual se encuentra alineada a la estructura de procesos de la organización
- Cambios normativos y legales aplicables.

	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Vigencia: Diciembre del 2022

8.1 IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES Y REQUISITOS DEL CLIENTE:



Uno de los principales propósitos de la organización, mediante la implementación de un Sistema Integral de Garantía de la Calidad, es generar confianza entre los clientes con respecto a los resultados que se originan en la prestación del servicio en la institución; es por ello que la Clínica implementa un sistema de procesos basado en las expectativas del cliente, que además de cumplimiento a requisitos legales, reglamentarios y de forma integral a las normas de calidad aplicables al sector salud.

Los requisitos de los clientes (Aseguradoras y Usuarios), se fundamentan en el cumplimiento y los atributos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad:

- Accesibilidad
- Oportunidad
- Pertinencia
- Continuidad
- Seguridad



En la siguiente tabla se hace se hace una relación de los clientes de la institución y sus requisitos priorizados:

PARTE INTERESADA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
EAPB	<p>Con respecto a sus afiliados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Humanización • Pertinencia • Oportunidad • Seguridad • Continuidad • Aceptabilidad • Competencia • Coordinación • Efectividad • Información • Tramite oportuno de manifestaciones. • Priorización de población vulnerable • Atención en cumplimiento de los criterios legales y de calidad <p>Con respecto a los servicios contratados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las exigencias legales y éticas en el manejo de la historia clínica.

 	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1
		Vigencia: Diciembre del 2022

	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad en la entrega de facturación • Tramitar las remisiones de acuerdo a lo establecido en la red de prestación de servicios y lo estipulado en los contratos. • Reporte oportuno de novedades relacionadas con los criterios contractuales • Cumplir con las metas estipuladas en promoción y prevención, cuando aplique. • Permitir las auditorias de segunda parte y realizar los planes de mejoramiento. • Realizar análisis de eventos de seguridad y gestionar mejoras identificadas • Relación de mutuo beneficio • Participación ciudadana • Transparencia
Pacientes	<p>Atención que cumplan con los siguientes atributos de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Humanización • Pertinencia • Oportunidad • Seguridad • Continuidad • Aceptabilidad • Competencia • Coordinación • Efectividad • Información • Tramite oportuno de manifestaciones • Priorización de población vulnerable • Privacidad • Atención diferencial, de acuerdo a las condiciones propias del usuario • Atención en cumplimiento de los criterios legales y de calidad • Participación ciudadana • Rendición de cuentas • Transparencia
Otras IPS	<ul style="list-style-type: none"> • Articulación efectiva a la red de prestación de servicios de salud • Apoyo técnico científico a las IPS de baja complejidad • Traslado seguro de pacientes • Recepción oportuna de pacientes • Cumplir con los requisitos normativos de referencia y contrarreferencia • Transparencia
Proveedores	<p>Con respecto a los servicios contratados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas transparentes y justas de negociación • Cumplir con las exigencias legales y éticas establecidas en el contrato • Reporte oportuno de novedades relacionadas con los criterios contractuales • Pago oportuno de bienes y servicios • Disponer de un sistema SARLAFT implementado, para evitar riesgos de contagio. • Participación ciudadana • Transparencia
Entes de control	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de requisitos legales aplicables • Transparencia


Este documento es propiedad de la Clínica EMMSA, por lo cual no está autorizada su reproducción para actividades que no sean de la Clínica, sin previa autorización de la Gerencia.

 	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Vigencia: Diciembre del 2022

	<ul style="list-style-type: none"> • Anti trámites • Entrega oportuna y pertinente de información • Trazabilidad de la información • Formulación oportuna y pertinente de planes de mejora, cuando aplique • Participación ciudadana • Transparencia • Acatamiento de sanciones, cuando aplique
Junta Directiva	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo ético y transparente de la organización • Asistencia oportuna y participativa a reuniones de Junta Convocadas • Informes sistemáticos de gestión institucional, que incluyan entre otros temas: Proyección y ejecución presupuestal, informes financieros, informes de producción, indicadores de gestión, contratación, SARLAFT • Adopción de directrices definidas en por la Junta Directiva • Trazabilidad de la información • Rendición de cuentas • Transparencia
Cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> • Humanización • Oportunidad • Accesibilidad en la información que se requiere para el desempeño del cargo • Administración del personal en cumplimiento de los requisitos legales aplicables • Gestión de clima organizacional • Información • Dotación de elementos de protección personal para el desempeño seguro de las actividades • Formación y entrenamiento • Espacios para comunicación bilateral • Políticas definidas • Eficacia en el plan de bienestar social • Participación ciudadana • Transparencia
Asociación de Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Humanización • Información clara y oportuna • Acompañamiento • Formación y entrenamiento • Inclusión en actividades institucionales • Participación ciudadana • Transparencia

8.2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA:

Teniendo en cuenta la estrategia global definida y la promesa de servicio, definidas para la planeación estratégica, y tomando como base de referencia la plataforma estratégica, se procede a hacer una revisión y definir la plataforma estratégica para la vigencia.

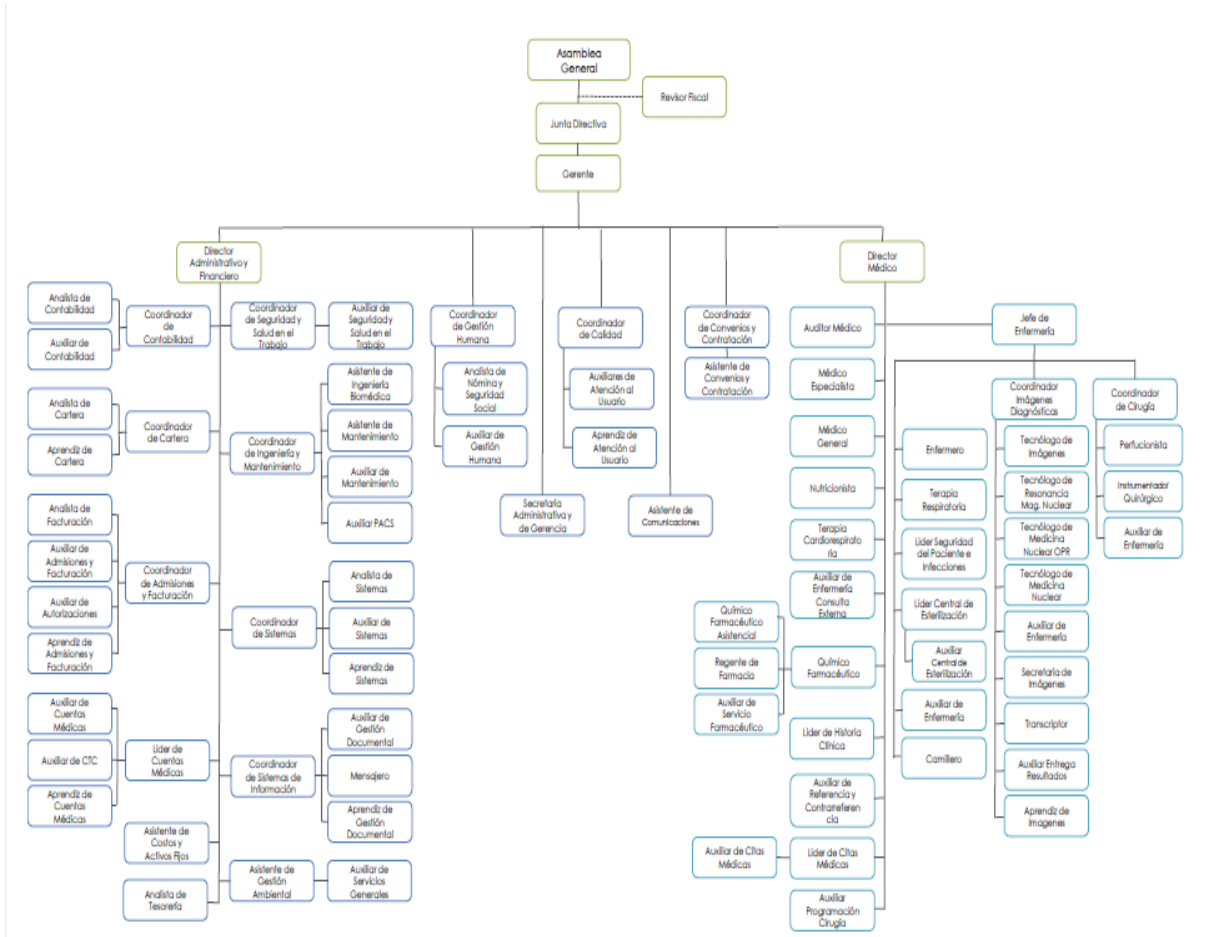
	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Vigencia: Diciembre del 2022

Misión: Somos una institución prestadora de servicios de salud hospitalaria de alto nivel de complejidad, orientada a brindar excelentes servicios de diagnóstico y atención integral en las especialidades de neurología, neurocirugía, cardiología, cirugía cardiovascular y vascular periférico; atendemos usuarios afiliados a las empresas administradoras de planes de beneficios y particulares; con personal idóneo y calificado; contamos con equipos de alta tecnología, instalaciones modernas y confortables; logrando con ello, el bienestar, y la seguridad de nuestros usuarios y la rentabilidad para la Institución.

Visión: Seremos reconocidos a nivel nacional como una empresa líder en la prestación de servicios de diagnóstico y tratamiento integral en las especialidades de neurología, neurocirugía, cardiología, cirugía cardiovascular y vascular periférico, incorporando otras especialidades médicas, garantizando la seguridad en los procesos de atención al usuario y su familia, posicionándonos por el logro de los más altos estándares de calidad y solidez financiera.

FACTOR CLAVE DE ÉXITO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
Gestión Asistencial	Prestar servicios integrales de salud, mediante procesos centrados en el usuario y su Familia, manteniendo y mejorando su seguridad.
Gestión de ambiente físico y tecnología	Gestionar los riesgos asociados al uso de la infraestructura, tecnología biomédica y medio ambiente, con el fin de tener procesos orientados a la seguridad del usuario.
Gestión del Recurso humano	Garantizar personal idóneo para el desempeño de sus funciones y ofrecerle las herramientas necesarias para el logro de los objetivos.
Mejora Continua	Evaluar en forma sistemática y continua el desempeño de los procesos e implementar las acciones necesarias para el logro de estándares superiores de calidad y satisfacción de los clientes.
Imagen Corporativa	Posicionar la clínica en el medio, como líder en la prestación de servicios de salud de alta complejidad.
Solidez Financiera	Generar ingresos a partir de la prestación de servicios de salud de alta complejidad, mediante la optimización de los recursos.

Estructura Organizacional: Es una estructura organizacional lineal, garantizando la integralidad y operatividad de cada uno de sus procesos por medio de los coordinadores de área y manejando una comunicación directa con la gerencia y la junta directiva.



Para el desarrollo, la revisión y el análisis de procesos existen varias técnicas; una de ellas es el análisis de opciones prioritarias, que resulta fundamental para la toma de decisiones estratégicas sobre los procesos que adelanta la entidad, en tanto permite determinar si cada uno de los procesos que desarrolla la organización debe llevarse a cabo o no y, en caso de que sí deba efectuarse, es importante definir cómo puede hacerse más eficiente, dicho ejercicio de priorización optimiza los procesos de la entidad en términos de tiempo y recursos.

Para la validación final de la estructura de procesos, se realiza con todos los coordinadores de procesos, teniendo en cuenta la operación diaria y todos los procedimientos asociados a los macroprocesos.

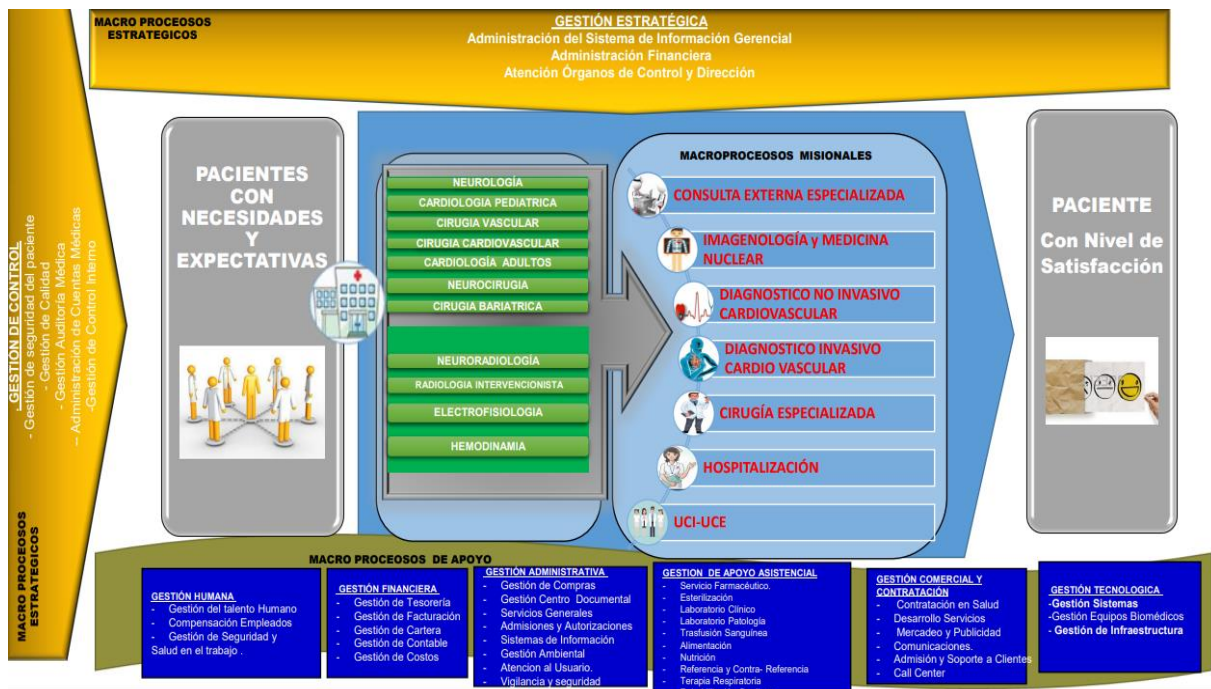
Este documento es propiedad de la Clínica EMMSA, por lo cual no está autorizada su reproducción para actividades que no sean de la Clínica, sin previa autorización de la Gerencia.

8.3 ESTRUCTURA DE PROCESOS:

8.3.1 Identificación de Macroprocesos y Cadena de Valor: Mapa de Procesos

Teniendo en cuenta los objetivos estratégicos de las áreas funcionales de la clínica, se identifican los Macroprocesos que se requieren para asegurar el desempeño de la institución. Con los Macroprocesos identificados se estructura el Mapa de procesos, como la representación gráfica de la estructura del enfoque por procesos que conforman el Sistema Integral de Garantía de la Calidad de la Clínica, permitiendo visualizar la afinidad de los procesos frente a los objetivos estratégicos, su operación como sistema de gestión y su interacción como cadena de valor.


MAPA DE PROCESOS – CADENA DE VALOR



Como se observa en el Mapa de Procesos, la Clínica tiene agrupados sus Macroprocesos, en 4 áreas funcionales:

- Área de procesos Estratégica
- Área de procesos Misionales
- Área de procesos de apoyo
- Área de procesos de control

Este documento es propiedad de la Clínica EMMSA, por lo cual no está autorizada su reproducción para actividades que no sean de la Clínica, sin previa autorización de la Gerencia.

	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Vigencia: Diciembre del 2022

En el diagrama del mapa de procesos los objetos se unen con líneas y flechas que muestran el flujo de los procesos y las interacciones entre ellos, permitiendo de esta manera visualizar la cadena de valor entre los procesos institucionales. Cuando una flecha se fije en ambas direcciones ↔ ↓ quiere decir que hay reciprocidad entre los procesos o que intervienen/comparte la gestión de los procesos, si una flecha está en una sola dirección indica que el objetivo principal de dichos procesos es proveer o enviar herramientas al proceso que recibe para el desarrollo de sus actividades y que no recibe productos del mismo a proceso a quien envía.

El Mapa de Procesos de la Clínica Emmsa, tiene en cuenta como elementos de entrada:

- Necesidades de los usuarios
- Necesidades de clientes
- Requisitos Legales
- Necesidades de Recurso Humano
- Tecnología
- Insumos
- Capital



Las salidas de la Cadena de Valor – Mapa de Procesos son:

- Usuarios satisfechos
- Clientes satisfechos
- Talento humano satisfechos
- Requisitos legales cumplidos
- Rentabilidad social y económica

8.3.2. Identificación De Procesos Y Subprocesos

Una vez se tienen identificados los Macroprocesos institucionales, se procede a la identificación de los subprocesos cuando la complejidad del proceso lo requiera.

Cuando se tienen identificados los **Macroprocesos y Subprocesos**, se procede con la identificación de los procesos, los cuales permiten determinar los criterios y métodos para asegurar que las actividades que hacen parte de éste, se llevan a cabo de manera eficaz, al igual que el control del mismo, por tanto, la descripción o caracterización del mismo, se debe centrar en las actividades, en las características relevantes que permitan su control y la gestión.

 	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Vigencia: Diciembre del 2022

A continuación, por cada área funcional, se desplegarán los Macroprocesos en sus respectivos subprocesos y procesos, los cuales a su vez se dejan alineados a la estructura organizacional de la Clínica.


a. Área estratégica

- Administración del sistema de información gerencial
- Administración financiera
- Atención órganos de control y dirección

b. Área de control

- Gestión de seguridad del paciente
- Gestión de la calidad
- Gestión de auditoría médica
- Administración de cuentas médicas.

LINEA DE AUTORIDAD ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	MACROPROCESO REFERENCIADO EN EL MAPA DE PROCESOS	RELACIONADO EN TRD **		
		SUBPROCESO	PROCESO	
Gerencia	Gestión Gerencial	NA	Gestión Gerencial**	
Coordinadora de calidad	Atención al usuario	NA	Gestión de PQRS-F	
		NA	SIAU	
	Gestión de la Calidad	Gestión de mejoramiento continuo		Gestión documental del SIGC
				Gestión de auditoría
			Gestión del mejoramiento continuo	
			PAMEC	
			Sistema único de habilitación	
Dirección médica	Auditoría médica	NA	Auditoría concurrente	
	Gestión de la seguridad del paciente	NA	Gestión de seguridad del paciente	
		NA	Gestión de IAAS	
Coordinadora de auditoría	Administración de cuentas médicas	NA	Conciliación de cuentas médicas	
		NA	Radicación	

	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Vigencia: Diciembre del 2022


c. Área Misional

- Consulta externa especializada
- Imagenología y medicina nuclear
- Diagnostico no invasivo cardiovascular
- Cirugia especializada
- Hospitalizacion
- Uci - Uce

LINEA DE AUTORIDAD ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	MACROPROCESO REFERENCIADO EN EL MAPA DE PROCESOS	RELACIONADO EN TRD	
		SUPROCESO	PROCESO/
Dirección médica	Gestión de Servicio de Hospitalización	NA	Gestión de Servicio de Hospitalización
Dirección Médica	Gestión de Servicio Cuidados Críticos Adultos	NA	Gestión de cuidado crítico y especial adulto **
Dirección médica	Diagnostico no invasivo cardiovascular	NA	Diagnostico no invasivo cardiovascular
Dirección médica	Gestión de cirugía especializada	NA	Cirugía cardiovascular Cirugía vascular Neurocirugía Electrofisiología
Dirección médica	Gestión de Hemodinamia	NA	Hemodinamia Neuroradiología Radiología intervencionista
Dirección médica	Gestión de Servicio de Consulta Externa	NA	Gestión de Servicio de Consulta Externa especializada
Dirección médica	Gestión de Servicios de Ayudas diagnósticas y terapéuticas	NA	Imágenes diagnósticas y terapéuticas Medicina nuclear


d. Área de Apoyo

- Gestión Humana
- Gestión financiera
- Gestión administrativa
- Gestión de apoyo asistencial
- Gestión comercial y contratación
- Gestión de tecnología

	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Vigencia: Diciembre del 2022

LINEA DE AUTORIDAD ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ACTUAL	MACROPROCESO REFERENCIADOS EN EL MAPA DE PROCESOS	RELACIONADO EN TRD	
		SUBPROCESO	PROCESO
Gerencia	Gestión Financiera	Tesorería	Gestion de Tesorería
		Facturación	Gestion de facturación
			Gestion de envíos
			Gestion de contabilidad
		Cartera	Gestion de cartera particulares
			Gestion de cartera entidades
			Gestion de costos
Costos	Gestion de presupuestos		
Coordinadora de Gestión humana	Gestión del talento humano	Ingreso, Desarrollo y Retiro	Gestión de selección, vinculación y desvinculación del personal
			Gestión de inducción y entrenamiento
			Gestión del conocimiento
			Gestión de evaluación y desempeño
			Gestion de capacitación y formación continua
		Seguridad y Salud en el trabajo	Seguridad y Salud en el trabajo
Nomina	Nomina		
Coordinadora de servicio farmacéutico	Gestión administrativa	Servicio farmacéutico	Gestion de compras
Coordinador de sistemas de informacion		Sistemas de informacion	Gestion centro documental
			Sistemas de informacion
Coordinador de gestión ambiental		Gestion ambiental	Gestion ambiental
			Servicios generales
Coordinador de facturación		Facturacion	Admisiones y autorizaciones
Coordinadora de ingeniería biomédica y mantenimiento	Gestion de ingeniería	Vigilancia y seguridad	
Dirección médica	Gestión de apoyo asistencial	Gestión Servicio farmacéutico	Medicamentos, Dispositivos, reactivos in vitro y otros insumos **
Dirección médica		Esterilización	Esterilización de equipos y/o dispositivos médicos
Dirección médica		Laboratorio clínico	Toma de muestras y procesamiento
Dirección médica		Laboratorio de patología	Procesamiento de muestras de patología
Dirección médica		Gestion pre transfusional	Transfusión sanguínea
Dirección médica		Servicio de alimentación	Alimentación hospitalaria
Dirección médica		Nutricion	Interconsultas y consulta externa
Dirección médica		Referencia y	Remisiones y

Este documento es propiedad de la Clínica EMMSA, por lo cual no está autorizada su reproducción para actividades que no sean de la Clínica, sin previa autorización de la Gerencia.

	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Vigencia: Diciembre del 2022

		contrareferencia	contraremitencias
Dirección médica		Terapia respiratoria	Interconsultas y apoyo a servicios hospitalarios
Dirección médica		Rehabilitación cardiaca	Interconsultas hospitalarias y atención ambulatoria
Coordinador de contratación y convenios	Gestión comercial y contratación	Contratación y convenios	Contratación en salud
			Mercadeo y publicidad
			Admisión y soporte a clientes
Coordinador de sistemas de información		Sistemas de información	Comunicaciones
Dirección médica		Citas	Call center
Coordinador de sistemas	Gestión Tecnológica	Gestión de sistemas	Software
			Hardware
Coordinadora de ingeniería y mantenimiento		Gestión de equipos biomédicos	ingeniería biomédica
		Gestión de infraestructura	Mantenimiento de equipos
			Construcción, remodelación, adecuación y mantenimiento de áreas físicas

Área de Evaluación y Control


Correspondiente al proceso de gestión de control interno encargado de verificar la gestión y la efectividad de los controles de los demás procesos y subprocesos, así como de genera recomendaciones o acciones que lleven a la mejora continua de los mismos.

- Control interno

LÍNEA DE AUTORIDAD ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ACTUAL	MACROPROCESO REFERENCIADOS EN EL MAPA DE PROCESOS	PROCESO/ SUBPROCESO QUE SE REFERENCIARA EN LAS TRD
Gerencia	Gestión de control interno	Gestión de control interno

8.4 ESTRUCTURA DEL PROCESO:

La descripción de las actividades de un proceso se puede llevar a cabo a través de un diagrama (diagrama de flujo), donde se pueden representar estas actividades de manera gráfica e interrelacionadas entre sí; estos diagramas facilitan la interpretación de las actividades en su conjunto, debido a que se permite una percepción visual del flujo y la secuencia de las mismas, incluyendo las entradas y salidas necesarias para el proceso y

	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Vigencia: Diciembre del 2022

los límites del mismo, así como la vinculación de los responsables con las actividades.

Cuando por la complejidad del proceso y/o la extensión de las actividades que lo comprenden no se pueda representar gráficamente el conjunto de las mismas en un diagrama, se puede a través de aclaraciones al pie del diagrama, o bien a través de otros diagramas de proceso complementarios u otros documentos anexos, solventar esto, según convenga, facilitando el entendimiento de la secuencia e interrelación de las mismas y favorecer la identificación de la “cadena de valor”.

La descripción de las características de los procesos se hará a través de unas plantillas establecidas en el Manual de control de documentos GCA-MA-002, donde se detallan los elementos relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama de flujo.


Para la documentación de los procesos, es importante tener en cuenta:

Entrada: Son elementos que al entrar al proceso permiten que este se lleve a cabo. Estas entradas una vez procesadas generalmente son las salidas para otros procesos. Las entradas responden a criterios de aceptación definidos por la empresa, o el mismo proceso; también puede ser información proveniente de un proveedor externo o interno (otro proceso o procedimiento), así como de la normativa. Pueden ser elementos físicos, técnicos, personas.

Salida: Resultado que cumple con los requerimientos expresados de manera objetiva. Pueden ser productos materiales, información, recursos humanos, servicios, etc. Generalmente son las entradas del proceso siguiente a los que se dirigen.

8.5 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS INSTITUCIONALES:

Los procesos y/o subprocesos institucionales se caracterizan de acuerdo a lo establecido en el Manual de control de documentos GCA-MA-002 posteriormente son revisados y aprobados de acuerdo a lo establecido en este documento. Cuando el documento ha sido aprobado, es publicado en Isolucion.

Clínica Especializada	Manual	Código: GCA-MA-004
EMMSA 	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1
		Vigencia: Diciembre del 2022

8.6 DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos describen el paso a paso de las actividades y se documentan de acuerdo a lo establecido en el Manual de control de documentos GCA-MA-002, posteriormente son revisados y aprobados de acuerdo a lo establecido en este documento. Cuando el documento ha sido aprobado, es publicado en Isolucion.

9. MECANISMO DE EVALUACIÓN:

El presente manual se evalúa a través de:



- Auditoria de procesos internos de calidad, la cual permite tener una visión objetiva de la adherencia del personal a los diferentes procesos y procedimientos de la Clínica.
- Indicadores de gestión de los procesos, reportados de manera sistemática por cada coordinador de servicio, en el comité de Gerencia.
- Evaluación de conocimiento por el líder del proceso

10. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Manual de control de documentos.
- Caracterización de procesos y procedimientos publicados en Isolucion.

11. BIBLIOGRAFÍA:

- ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad, en internet. En la página: iso9001calidad.com/ficha-proceso-gestión-docuementos-1156.html.
- <http://www.hacienda.gov.py/normativa/Gu%C3%ADa%20Pr%C3%A1ctica%20de%20Gestión%20por%20Procesos.pdf>

 	Manual	Código: GCA-MA-004
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Versión: 1 Vigencia: Diciembre del 2022

12. CUADRO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
1	Diciembre del 2022	Creación del documento	Marly Muñoz Coordinadora de Calidad	Marly Muñoz Coordinadora de Calidad	Marly Muñoz Coordinadora de Calidad