

196
372

APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO

373195

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	ADT-S1P1
	IMÁGENES RX INTRAORALES		VERSION	1
			VIGENCIA	15/02/2012
			PÁGINA 1 de 2	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS				
FACTURACIÓN – SERVICIOS AMBULATORIOS – SERVICIOS DE URGENCIAS				
OBJETIVO PRINCIPAL				
Realizar los estudios ordenados por los médicos referentes a RX.				
ACTIVIDADES				
No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Líder del proceso – Coordinador de Odontología	Analizar el recurso necesario de acuerdo a la demanda en los diferentes servicios teniendo en cuenta modificaciones en la contratación y costos.	Acta
2	H	Odontólogo	Genera la orden de estudio radiológico intra- oral.	Orden Medica
3	H	Facturador	Solicita la orden medica y el documento de identidad o respectivo carnet para validar los servicios contratados con la respectiva EPS'S.	
4	H	Facturador	Realiza la facturación y orienta al usuario según horarios establecidos para la toma del examen en el centro de salud del IPC.	Factura
5	H	Auxiliar de salud Oral	Se le da información previa al paciente sobre el procedimiento a realizar y contraindicaciones.	
6	H	Auxiliar de salud Oral	Se proceder a colocársele el chaleco plomado con protector de tiroides para realizar el estudio radiológico que requiere.	
7	H	Auxiliar de salud Oral	Se coloca al paciente en la posición correcta para iniciar el procedimiento y se le dan instrucciones.	
8	H	Auxiliar de salud Oral	Toma de Radiología de acuerdo a Manual de Técnicas Radiológicas.	
9	H	Auxiliar de salud Oral	Proceso de revelado en cuarto oscuro.	
10	H	Auxiliar de salud Oral	Si no cumple los criterios de calidad de imagen y revelado resuelve repetir estudio al paciente.	
11	H	Auxiliar de salud Oral	Si cumple los criterios de calidad de imagen y revelado se procede a registrar los datos del examen el nombre del paciente, estudio, nombre del odontólogo y numero de placas utilizadas.	
12		Auxiliar de salud Oral	Se entregan las radiografías al usuario debidamente protegidas y se dan instrucciones para solicitar nueva consulta odontológica dependiendo el caso.	
13	H	Auxiliar de salud Oral	Se debe reportar las fallas de calidad y eventos adversos en el respectivo formato en ocasión a la prestación de dicho servicio.	
14	H	Paciente	Debe solicitar cita de consulta odontológica para que se interpreten los resultados de los estudios de RX.	
15	H	Odontólogo	Decide conducta de acuerdo a los signos, síntomas e interpretación radiográfica.	
16	H	Odontólogo	Si la condición del paciente no evoluciona satisfactoriamente con las decisiones tomadas con la	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADORA AYUDA DIAGNOSTICA JACQUELINE OLAYA MARTINEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

374-174

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	ADT-S1P1
	IMÁGENES RX INTRAORALES		VERSION	1
			VIGENCIA	15/02/2012
	PÁGINA 2 de 2			

			radiografía se remite al segundo nivel por especialidad correspondiente.	
17	V	Coordinador de Odontología	Se analiza consumos de placas, químicos, y la facturación mensual de estos para alimentar el indicador respectivo	
18	V	Líder del Proceso	Se verifica la aplicación o adherencia del procedimiento con un indicador de eficiencia.	
19	V	Auditor Odontología	Analiza en Historia Clínica la pertinencia de la orden de estudio de RX.	Informe
20	A	Líder del proceso	De acuerdo a los hallazgos evidenciados en los procesos, los reportes de fallas de calidad y eventos adversos del personal Auxiliar de salud oral y las evidencias reportadas por la auditoria de calidad se elaborarán los respectivos planes de mejoramiento a los cuales se les hará seguimiento para su cumplimiento.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADORA AYUDA DIAGNOSTICA JACQUELINE OLAYA MARTINEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

375-193

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	ADT-S1P2
	IMÁGENES DIAGNOSTICAS RX		VERSION	2
			VIGENCIA	15/02/2012
	PÁGINA 1 de 2			

**PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS
FACTURACIÓN – SERVICIOS AMBULATORIOS – SERVICIOS DE URGENCIAS**

OBJETIVO PRINCIPAL
Realizar los estudios ordenados por los médicos referentes a RX.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Líder de Proceso	Analizar el recurso necesario de acuerdo a la demanda en los diferentes servicios teniendo en cuenta modificaciones en la contratación y costos.	Acta
2	H	Medico	Genera la orden de estudio solicitado (RX y Ecografías)	Orden Medica
3	H	Facturador	Solicita la orden medica y el documento de identidad o respectivo carnet para validar los servicios contratados con la respectiva EPS'S.	
4	H	Facturador	Realiza la facturación y asigna una cita según agenda con la fecha y la hora en que será atendido el usuario. Según el tipo de estudio a realizarse se informa de las recomendaciones del cuidado previo a tener en cuenta mediante un instructivo.	Factura – Cita Medica - Volante
5	H	Técnico de RX	Se indica al usuario que debe proceder a colocarse la bata para realizar el estudio radiológico si se requiere.	
6	H	Técnico de RX	Se le da información previa al paciente sobre el procedimiento a realizar.	
7	H	Técnico de RX	Se coloca al paciente en la posición correcta para iniciar el procedimiento y se le indica cuando es necesario que inhale y exhale.	
8	H	Técnico de RX	Toma de Radiología de acuerdo a Manual de Técnicas Radiológicas	
9	H	Técnico de RX	Proceso de revelado en cuarto oscuro	
10	H	Técnico de RX	Si no cumple los criterios de calidad de imagen y revelado resuelve repetir estudio al paciente.	
11	H	Técnico de RX	Si cumple los criterios de calidad de imagen y revelado se radica el nombre del paciente, estudio, nombre del médico y numero de placas utilizadas.	
12		Técnico de RX	Se entregan los resultados de los estudios realizados al paciente cuando es de consulta externa o al médico tratante si se solicitaron por el servicio urgencias.	
13	H	Técnicos de RX	Se debe reportar las fallas de calidad y eventos adversos en el respectivo formato en ocasión a la prestación de dicho servicio.	
14	H	Paciente	Debe solicitar cita de consulta externa para que se interpreten los resultados de los estudios de RX.	
15	H	Medico	Realiza la lectura de los estudios (RX) solicitados al paciente. Si el médico no puede interpretar las imágenes deberá solicitar lectura por el medico	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADORA AYUDA DIAGNOSTICA JACQUELINE OLAYA MARTINEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

376492

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	ADT-S1P2
	IMÁGENES DIAGNOSTICAS RX		VERSION	2
			VIGENCIA	15/02/2012
	PÁGINA 2 de 2			

			radiólogo.	
16	H	Técnico de RX	Recibe del paciente la solicitud y las radiografías las cuales relaciona para ser remitido al médico radiólogo.	
17	H	Mensajero	Dos veces por semana recoge en sala de radiología los estudios para lectura y lleva al consultorio del medico radiólogo.	
18	H	Medico Radiólogo	Recibe y analiza los estudios de RX emitiendo un diagnostico de forma escrita.	
19	H	Mensajero	Recoge en el consultorio del radiólogo el estudio de RX con el respectivo concepto escrito y lo lleva a la sala de radiología.	
20	H	Técnico de RX	Entrega según orden de llegado los resultados solicitados de diagnostico del medico radiólogo.	
21	V	Líder del Proceso	Se analiza consumos de placas, químicos, y la facturación mensual de estos para alimentar el indicador respectivo. Se verifica la aplicación o adherencia del procedimiento con un indicador de eficiencia.	
22	H	Medico radiólogo	Se realizará una auditoría concurrente bimensualmente al proceso y los equipos de la sala de RX. Este informe deberá ser entregado al líder del proceso.	
23	V	Auditor	Analiza la pertinencia a la orden de estudio de RX y la pertinencia a la lectura por radiólogo.	Informe
24	A	Lider del proceso	De acuerdo a los hallazgos evidenciados en los procesos, los reportes de fallas de calidad y eventos adversos del personal de RX y las evidencias reportadas por la auditoria de calidad se elaborarán los respectivos planes de mejoramiento a los cuales se les hará seguimiento para su cumplimiento.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADORA AYUDA DIAGNOSTICA JACQUELINE OLAYA MARTINEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO 377497 ADT-S1P3

VERSION 1

VIGENCIA 20/02/2012

PÁGINA 1 de 1



IMÁGENES POR ECOGRAFIA

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

FACTURACIÓN – SERVICIOS AMBULATORIOS – SERVICIOS DE URGENCIAS

OBJETIVO PRINCIPAL

Realizar los estudios ordenados por los médicos referentes a ecografías.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Líder del proceso	Analizar el recurso necesario de acuerdo a la demanda en los diferentes servicios teniendo en cuenta modificaciones en la contratación y costos.	Acta
2	H	Odontólogo	Genera la orden de estudio solicitado (RX y Ecografías)	
3	H	Facturador	Solicita la orden medica y el documento de identidad o respectivo carnet para validar los servicios contratados con la respectiva EPS'S.	
4	H	Facturador	Realiza la facturación y asigna una cita según agenda con la fecha y la hora en que será atendido el usuario. Entrega al usuario la factura impresa y la cita médica asignada.	Factura Cita Medica
5	H	Facturador	El facturador del siete de agosto le imprime antes de que el ginecólogo comience la jornada el listado de pacientes programados para ese día.	
6	H	Médico Ginecólogo	Le solicita al usuario la cita médica y respectiva factura.	
7	V	Médico Ginecólogo	Verifica que el paciente se encuentre en el listado de asignación de citas.	
8	H	Médico Ginecólogo	Ingresa en el sistema los datos generales del paciente como nombre, documento de identidad, EPS a la que pertenece, etc.	
9	H	Médico Ginecólogo	Le indica al usuario el procedimiento que se va a adelantar y la forma en que se debe ubicar para el mismo.	
10	H	Médico Ginecólogo	Se toma la respectiva ecografía.	
11	H	Médico Ginecólogo	Ingresa el resto de la información con los datos referentes a la ecografía.	
12	H	Facturador	Al finalizar la jornada recoge los documentos de factura y cita médica que el ginecólogo atendió punteando en el listado de citas las que se atendieron ese día y los archiva.	
13	V	Líder del Proceso	Verifica el indicador del listado de ecografías programadas Vs las realizadas en cada jornada.	
14	A	Líder del Proceso	Si identifica fallas de calidad o eventos adversos en este procedimiento procede a realizar plan de mejoramiento con el responsable de dicha falla y se realiza el seguimiento a los compromisos.	

REALIZO	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADORA AYUDA DIAGNOSTICA JACQUELINE OLAYA MARTINEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO ADT-S2P1

VERSION 3

VIGENCIA 20/02/2012

PÁGINA 1 de 3



TOMA, TRANSPORTE Y RECEPCIÓN DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLINICO

**PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS
FACTURACIÓN – SERVICIOS AMBULATORIOS – SERVICIOS DE URGENCIAS**

OBJETIVO PRINCIPAL

Realizar los estudios ordenados por los médicos referentes a RX.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Líder del Proceso	Se analiza la rotación de personal, los insumos y la agenda según la demanda para la eficiente organización de la toma de muestras.	Pedido mensual de insumos – Cuadro de Turnos
2	H	Medico	Se solicitan los exámenes clínicos pertinentes y debe dar las indicaciones para la toma correcta de los mismos.	Orden Medica
3	H	Usuario - Facturador	El usuario pasa con la orden medica a verificar sus derechos, factura y se le asigna la cita para la toma de los exámenes solicitados.	Factura – Cita de Toma de Exámenes
4	H	Facturador	Entrega diariamente al auxiliar de laboratorio de cada zona el listado de asignación de citas junto con las solicitudes medicas, facturas y consentimientos informados.	Listado de Asignación de Citas
5	H	Bacterióloga y Auxiliar de Laboratorio	Verificar que el usuario haya facturado los exámenes ordenados e ingresar el usuario en el software de laboratorio con todos los datos personales completos, los exámenes solicitados, el número de ingreso e imprimir los rótulos necesarios para la identificación de las muestras.	
6	H	Auxiliar de Laboratorio.	Llamar al usuario por su nombre anteponiendo el titulo de señor o señora, presentarse y explicarle el procedimiento que se le va a realizar.	
7	V	Bacterióloga y Auxiliar de Laboratorio	Corroborar los datos de la orden con el número de documento de identidad del paciente.	
8	V	Bacterióloga y Auxiliar de Laboratorio	Preguntar al usuario la información necesaria para verificar que se encuentra en las condiciones requeridas para el examen. Ver Manual de Toma de Muestras y registrar pertinencias médicas como medicamentos y causa del examen.	Observaciones Orden Medica
9	H	Bacterióloga y Auxiliar de Laboratorio	Siga las normas de bioseguridad (Manual de Bioseguridad) y utilice los elementos de protección personal necesarios.	
10	H	Bacterióloga y Auxiliar de Laboratorio	Si el usuario trae las muestras, colocarles el rótulo correspondiente. En caso que falte muestras indicarle el lugar donde las puede recolectar.	
11	H	Bacterióloga y Auxiliar de Laboratorio	Realizar la toma de muestra de acuerdo al Manual de Toma de muestras.	
12	H	Bacterióloga y Auxiliar de Laboratorio	Desechar inmediatamente los elementos utilizados en los sitios asignados para tal fin.	
13	H	Bacterióloga y	Refrigerar adecuadamente las muestras de sangre	

REALIZÓ

ASESOR DE CALIDAD:
LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR

REVISÓ

COORDINADORA AYUDA DIAGNOSTICA
JACQUELINE OLAYA MARTINEZ

APROBÓ

GERENTE:
DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

379-189

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	ADT-S2P1
	TOMA, TRANSPORTE Y RECEPCIÓN DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLINICO		VERSION	3
			VIGENCIA	20/02/2012
			PÁGINA 2 de 3	

		Auxiliar de Laboratorio	y orina en las neveras ubicadas en cada toma de muestras.	
14	H	Bacterióloga y Auxiliar de Laboratorio	Si tiene muestras especiales para tomar hacer seguir al usuario al sitio correspondiente.	
15	H	Bacterióloga y Auxiliar de Laboratorio	Explicar al usuario el sitio y hora donde debe reclamar los resultados, informándole que debe presentar o enviar el carnet o documento de identidad para su entrega.	
16	H	Bacterióloga y Auxiliar de Laboratorio	Verificar el estado físico del usuario, luego de la toma de la muestra y prestar los primeros auxilios en caso de ser necesario.	
17	H	Bacterióloga y Auxiliar de Laboratorio	Centrifugar los tubos secos con o sin gel a 3000 rpm durante 10 minutos.	
18	H	Bacterióloga y Auxiliar de Laboratorio	Empacar las muestras en las neveras con Gel refrigerante según las condiciones de bioseguridad, envío y transporte según protocolo. (Triple embalaje).	
19	H	Bacterióloga y Auxiliar de Laboratorio	Entregar al mensajero el termo con las respectivas órdenes, facturas y registro de remisión de muestras correctamente diligenciado, verificando que se encuentre debidamente rotulado.	
20	H	Servicio de mensajería.	Trasladar los termos y entregar las muestras al Laboratorio Clínico de Palmas.	
21	V	Bacterióloga y Auxiliar de Laboratorio	Recibir los termos de las tomas de muestras y registrar la temperatura y hora de llegada. En caso de que las muestras no cumplan con las condiciones requeridas para el análisis se debe anotar en el libro de producto no conforme el motivo de rechazo de la muestra y en el Software de laboratorio. En el caso del servicio de urgencias se procede a comunicarse con el servicio inmediatamente para solicitar la toma de la nueva muestra. (Anotar en el libro de llamadas con quien se comunico y la hora) y en el caso de los pacientes de consulta externa la auxiliar de recepción de la tarde lo llama y sita al usuario para la toma de la nueva muestra dejando registrado con quien se comunico y la hora del llamado.	Registro de Remisión
22	V	Auditor de Laboratorio	Mediante el instrumento de aplicación de auditoria mide la adherencia al procedimiento evaluando las actividades descritas y las califica obteniendo el respectivo indicador. De las fallas de calidad encontradas realiza informe a la oficina de calidad y al lider del proceso.	Informe de auditoria
23	A	Lider del proceso	Realiza los ajustes para mejorar las falencias encontradas y realiza el respectivo plan de mejoramiento con el personal involucrado.	Plan de Mejoramiento

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADORA AYUDA DIAGNOSTICA JACQUELINE OLAYA MARTINEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

380 488

 CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad	PROCEDIMIENTO		CODIGO	ADT-S2P1
	TOMA, TRANSPORTE Y RECEPCIÓN DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLINICO		VERSION	3
			VIGENCIA	20/02/2012
			PÁGINA 3 de 3	

24	H	Líder del proceso	Hace la respectiva retroalimentación con el equipo de trabajo y seguimiento de los compromisos hechos en el plan de mejoramiento.	Acta
----	---	-------------------	---	------

REALIZO	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADORA AYUDA DIAGNOSTICA JACQUELINE OLAYA MARTINEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

387487

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	ADT-S2P2
	PROCESAMIENTO Y ENTREGA DE RESULTADOS		VERSION	3
			VIGENCIA	20/02/2012
	PÁGINA 1 de 4			

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS
Procesamiento y Entrega de Resultados
OBJETIVO PRINCIPAL
 Realizar los estudios ordenados por los médicos referentes a exámenes de laboratorio clínico.

ACTIVIDADES				
No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Líder del Proceso	Se elabora el cronograma de los mantenimientos de los equipos, reactivos e insumos necesarios y personal operativo. Se organiza un cronograma por actividades mensualmente por cada sección. (Hematología, química, uro análisis, microbiología, especializados y microscopia)	
2	H	Bacterióloga	Realizar el mantenimiento diario de cada equipo antes de iniciar el trabajo diario siguiendo las indicaciones establecidas en la hoja de mantenimiento o en el manual respectivo de cada equipo.	
3	H	Bacterióloga	Consignar en la hoja de mantenimiento de los equipos las actividades realizadas.	Hoja de Mantenimiento
4	H	Bacterióloga	Si el equipo arroja cualquier error en la realización del mantenimiento este debe ser corregido antes de continuar operando con el mismo, realizar las observaciones que sean necesarias en la hoja de mantenimiento.	
5	H	Bacterióloga	Si no corrige la falla comunicarse de inmediato con la casa comercial respectiva de los equipos en apoyo tecnologico o el encargado del mantenimiento equipos de laboratorio.	
6	H	Bacterióloga	Preparar los reactivos necesarios para el procesamiento de muestras.	
7	H	Bacterióloga	Pasar los controles de calidad internos diariamente, incluyendo fines de semana y festivos.	
8	H	Bacterióloga	Registrar los resultados de los controles en la carpeta correspondiente a control de calidad interno.	
9	H	Bacterióloga	Si los controles no están dentro del rango, realizar las correcciones o acciones correctivas necesarias y registrar la acción correctiva en el acta de calidad	Acta de Calidad

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADORA AYUDA DIAGNOSTICA JACQUELINE OLAYA MARTINEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

382186

PROCEDIMIENTO

CODIGO	ADT-S2P2
VERSION	3
VIGENCIA	20/02/2012
PÁGINA 2 de 4	



PROCESAMIENTO Y ENTREGA DE RESULTADOS

			mensual de cada sección.	
10	H	Bacterióloga	Procesar las muestras de control de calidad externo una semana antes de la fecha límite.	
11	H	Bacterióloga	Registrar el valor de cada uno de los analitos en el formato correspondiente y enviar por fax o por correo electrónico los resultados obtenidos y archivar la hoja del reporte en la AZ de control de calidad externo del área correspondiente.	Formato de Reporte de calidad externo
12	H	Bacterióloga	Mensualmente imprimir el control de calidad del área a su cargo.	
13	H	Auxiliar de Laboratorio	Organizar las muestras que van llegando de la toma de muestras.	
14	H	Auxiliar de Laboratorio	Organizar numéricamente los tubos con gel y llevarlos a la sección de química.	
15	H	Auxiliar de Laboratorio	Organizar los cuadros hemáticos numéricamente y llevarlos a la sección de hematología.	
16	H	Auxiliar de Laboratorio	Realizar las coloraciones de gram, Ziehl Neelsen para baciloscopias y hansen, Leishmania, malaria siguiendo las instrucciones del procedimiento de coloraciones. (Ver Manual de Procedimientos Laboratorio Clínico)	
17	H	Auxiliar de Laboratorio	Montar los flujos vaginales siguiendo las instrucciones del procedimiento.	
18	H	Auxiliar de Laboratorio	Montar los coprológicos y coproscopicos según el procedimiento de cada uno.	
19	H	Auxiliar de Laboratorio	Montar las orinas según las instrucciones del procedimiento.	
20	H	Auxiliar de Laboratorio	Llevar al área de microbiología las muestras para urocultivo.	
21	H	Auxiliar de Laboratorio	Alistar el material necesario para la eliminación de desechos.	
22	H	Bacteriólogo	Realizar el procesamiento de muestras, según	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADORA AYUDA DIAGNOSTICA JACQUELINE OLAYA MARTINEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

383180

PROCEDIMIENTO

CODIGO ADT-S2P2

VERSION 3

VIGENCIA 20/02/2012

PÁGINA 3 de 4



PROCESAMIENTO Y ENTREGA DE RESULTADOS

			Manual de procedimientos de Laboratorio.
23	H	Bacteriólogo	Procesar las muestras del día, revisando durante el montaje que las muestras concuerde el nombre de la muestra con el nombre del registro del paciente.
24	H	Bacteriólogo	Revisar la calidad de la muestra (centrifugación, hemólisis, coagulación, etc.)
25	H	Bacteriólogo	Hacer la revisión post-analítica de los resultados.
26	H	Bacteriólogo	Si el resultado es normal, validar.
27	H	Bacteriólogo	Si el resultado es anormal, verificar primero que los datos del paciente y el número de la muestra concuerden con las de la orden, que las muestras cumplan con las condiciones requeridas, verificar en el sistema el histórico del paciente y en la orden médica el diagnóstico.
28	H	Bacteriólogo	todo concuerda validar los resultados
29	H	Bacteriólogo	Si todo lo revisado no correlaciona con el valor obtenido registrar al paciente en el libro de llamadas de pacientes para solicitar y tomar una nueva muestra nueva muestra en el caso de consulta externa. En el caso de urgencias u hospitalización se informará inmediatamente al respectivo servicio solicitando la nueva muestra y se registrara el nombre de la persona que recibió la información. Además se debe registrar en el libro de productos no conformes y de riesgos según corresponda todos los inconvenientes presentados en alguna de las fases de procesamiento.
30	H	Bacteriólogo	Las muestras que no serán procesadas en el laboratorio se harán su respectiva remisión a la entidad correspondiente de acuerdo al protocolo de remisión de muestras.
31	H	Bacteriólogo	En urgencias ir validando los resultados que esten listos para que sean revisados por el medico del servicio.
32	H		Guardar en la nevera los sueros, y las láminas para

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADORA AYUDA DIAGNOSTICA JACQUELINE OLAYA MARTINEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

384189
CODIGO ADT-S2P2

VERSION 3

VIGENCIA 20/02/2012

PÁGINA 4 de 4



PROCESAMIENTO Y ENTREGA DE RESULTADOS

		Bacteriólogo	enviar a la Secretaria de Salud Departamental con sus respectivas fichas epidemiológicas diligenciadas completamente.
33	H	Bacteriólogo	Realizar el mantenimiento final de los equipos que lo requieran y registrar en el formato de mantenimiento de equipos.
34	H	Bacteriólogo	Mensualmente imprimir el control de calidad del área a su cargo.
35	A	Coordinador de Ayudas Diagnosticas - Bacteriólogo	Realizan el análisis del desempeño del control de calidad interno y externo comparandonos con las especificaciones minimas de calidad para error total. Con este resultado se saca un indicador denominado indice de confiabilidad y si es necesario se implementan medidas correctivas mediante un plan de mejoramiento.
36	A	Coordinador de Ayudas Diagnosticas - Bacteriólogo	Se elaboran en los primeros 5 días de cada mes los informes de obligatorio reporte a la secretaria de salud Departamental, las EPS'S y a P y P y Vigilancia epidemiológica.
37	A	Coordinador de Ayudas Diagnosticas - Bacteriólogo	Se reportan y se analizan el desempeño de los indicadores del proceso y si es necesario se implementan medidas correctivas mediante un plan de mejoramiento.
38	H	Auxiliar de laboratorio - Bacteriólogo	Imprimir y entregar los resultados a los usuarios que no son valorados en nuestra institución (Hospital, particulares y contratos especiales de servicio) solicitándole un documento o el nombre completo y registrar en el software de laboratorio a quien fue entregado.
39	H	Médico	En el momento de atención de la consulta médica consultara en el software de laboratorio clinico el resultado del examen.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADORA AYUDA DIAGNOSTICA JACQUELINE OLAYA MARTINEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO ADT-S3P1

VERSION 2

VIGENCIA 23/02/2012

PÁGINA 1 de 3



**TOMA, PROCESAMIENTO, INTERPRETACIÓN Y ENTREGA DE
CITOLOGIAS DE CUELLO UTERINO**

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

FACTURACIÓN – SERVICIOS AMBULATORIOS

OBJETIVO PRINCIPAL

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Lider del proceso Citohistotecnologa	Analizar el desempeño del recurso humano que necesario para el eficiente desarrollo de las actividades descritas en el procedimiento de Citologías, así como la logística, insumos y demás elementos necesarios para la optima calidad del diagnostico de estos exámenes.	Acta
2	H	Enfermero	Cuando el paciente solicita la citología el enfermero de P y P orienta a este para que acuda al facturador.	
3	H	Medico General Medico de P y P Medico de Urgencias	En la consulta que se practica a las pacientes ya sea en medicina general como en los controles de P y P los médicos pueden ordenar exámenes de citología.	Orden Medica
4	H	Facturador	Debe verificar en el sistema la admisión validando los derechos y si se encuentra contratado este servicio se dispone a corroborar en la historia clinica si este examen es solicitado por primera vez o ya cumplió los 12 meses para ser facturado. Para todas las mujeres que pasan por facturación se procede a realizar la demanda inducida.	Factura
5	H	Enfermero	Solicita la factura de la citología y procede a informar al paciente el procedimiento que se va realizar. Se diligencia el formato de solicitud de examen con los siguientes datos de identificación e información clínica: Nombre y apellidos completos, Numero de documento de identificación y tipo, dirección de residencia, número telefónico, ciudad (Es útil registrar señales de ubicación en caso de poblados o veredas con dificultades en la nomenclatura o ubicación); tipo de afiliación; edad con fecha de nacimiento; fecha de ultima menstruación; Edad de inicio de relaciones; cuantos embarazos; abortos; Fecha de ultimo parto; Método de planificación; Fecha de ultima citología; Procedimientos en cuello uterino o utero; Aspecto del cuello al momento de la toma; Identificación del funcionario que toma la muestra y Fecha de la toma.	Pre encuesta
6	H	Enfermero	Se indica al paciente ubicarse en la camilla en posición ginecológica. Antes de tomar la muestra se debe rotular la lamina (Iniciales de los nombres y apellidos; Numero de identificación); Se procede a la toma de muestra (Manual de toma de citologias	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADORA AYUDA DIAGNOSTICA JACQUELINE OLAYA MARTINEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

386182

PROCEDIMIENTO

CODIGO	AOT-S3P1
VERSION	2
VIGENCIA	23/02/2012
PÁGINA 2 de 3	



TOMA, PROCESAMIENTO, INTERPRETACIÓN Y ENTREGA DE CITOLOGIAS DE CUELLO UTERINO

			de cuello uterino) La citología debe incluir muestra del exoservix (Primera muestra) y del Endoservix (Segunda muestra) Las cuales se depositan sobre la lámina porta objetos de forma separada. Se indica el lugar y tiempo en que se deberá reclamar los resultados del examen.	
7	H	Mensajero	Transporta desde cada sede las muestras de las citologías realizadas diariamente a la sede del IPC.	
8	H	Auxiliar de Laboratorio de Citologías	Recibe, valida y verifica el listado de citologías contra las muestras físicas entregadas. Si encuentra inconsistencias deberá reportarlas vía SPARK o telefónica al enfermero de la sede que se presento dicha novedad quien debe dar respuesta y solución.	
9	H	Citohistotecnologo	Recibe del auxiliar las muestras e inicia el procesamiento de las mismas. (Ver Guía para la toma, procesamiento e interpretación de citologías de cuello uterino).	
10	H	Citohistotecnologo	Una vez se obtienen los resultados de la muestra se analizan e interpretan y se emite el diagnostico consignando los resultados en la pre encuesta dispuesta en el sistema en el LINK laboratorio – Exámenes – Resultados.	Pre encuesta digitalizada
11	V	Citohistotecnologo	Se identifican los errores más comunes cometidos en la toma de muestras y se informan a el líder del proceso con copia a la oficina de calidad que afectan el proceso que son: Recolección Inapropiada – Trasferencia deficiente desde el dispositivo de recolección a la lamina – Secado al aire sin previa fijación – Contaminación con lubricante o talco de los guantes.	Fallas de calidad
12	H	Usuarios	Se acerca a la sede en donde se tomo la citología y solicita al enfermero de P y P los resultados del examen.	
13	H	Enfermero	De acuerdo con el resultado se informa al paciente que si es negativo deberá volver a tomarlo en un año, si es anormal se asigna una cita con medico general quien deberá remitir al ginecólogo.	Resultados de Citología
14	V	Auditor	Se realiza la auditoria para identificar fallas de calidad, posibles eventos adversos o no adherencia al procedimiento.	
15	A	Líder del proceso	Realiza los planes de mejoramiento de loa funcionarios implicados en las fallas de calidad o no adherencia al procedimiento.	
16	H	Líder del proceso	Seguimiento a los compromisos realizados en el plan de mejoramiento	
17	H	Citohistotecnologo	Presenta un informe mensual de las citologías negativas, anormales, ausencia de células	Informe

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADORA AYUDA DIAGNOSTICA JACQUELINE OLAYA MARTINEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

387/187



PROCEDIMIENTO

TOMA, PROCESAMIENTO, INTERPRETACIÓN Y ENTREGA DE
CITOLOGIAS DE CUELLO UTERINO

CODIGO	ADT-S3P1
VERSION	2
VIGENCIA	23/02/2012
PÁGINA 3 de 3	

			glandulares e inadecuadas presentadas por sede.	
--	--	--	---	--

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADORA AYUDA DIAGNOSTICA JACQUELINE OLAYA MARTINEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

388-150



PROCEDIMIENTO

ELABORACIÓN DE CUENTAS DE MEDICAMENTOS

CODIGO	ADT-S4P1
VERSION	1
VIGENCIA	23/12/2011
PÁGINA 1 de 1	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

FACTURACIÓN - CARTERA

OBJETIVO PRINCIPAL

Garantizar la eficiente facturación de las cuentas de medicamentos a través del control de estas

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Líder de Proceso Interventor	Realizar los primeros tres días del mes el cronograma para la ejecución de actividades.	Acta
2	H	Interventor Coordinador de Out Sorsing	Recibir del contratista los primeros 5 días del mes las cuentas con los soportes y el Backup. Se puntúan los soportes por cada cuenta.	
3	H	Interventor	Se realiza el informe de medicamentos facturados a vinculados el cual se envía a la oficina de cartera de la ESE a más tardar el 8 día del mes.	Informe
4	H	Interventor	Se realizan las cuentas de facturación para las EPS'S de medicamentos para los contratos por eventos con sus respectivos soportes para cobrar a las EPS y se envían a Facturación. Esta labor se realiza hasta el día 12 de cada mes.	Cuentas
5	V	Coordinador de Facturación	Debe verificar que las cuentas estén debidamente elaboradas y con los respectivos soportes de acuerdo con los medicamentos que se han ordenado por el profesional de la salud a través de la historia clínica.	
6	H	Coordinador de Facturación	De encontrar inconsistencias en las cuentas se procede a informar al interventor del contrato para que se ajusten los errores o fallas presentadas.	
7	A	Interventor	Notifica por escrito al coordinador del contrato de medicamentos la inconsistencia hallada para que este justifique o corrija el error con copia a calidad.	Oficio
8	H	Interventor	De acuerdo con la respuesta si se cometió un error en el cobro se procede a realizar un acta aclaratoria para anexar a la certificación del pago de estos medicamentos.	Acta Aclaratoria
9	H	Interventor Coordinador de Facturación	Si es del caso se ajusta la cuenta para enviar nuevamente al coordinador de facturación quien verifica la modificación y da visto bueno.	Acta Aclaratoria
10	H	Asesor de Cartera	Se procede a dar consecutivo a las cuentas.	Factura
11	H	Auxiliares de Cartera	Radica las cuentas en las diferentes EPS'S para lo cual hay plazo hasta el día 18 de cada mes.	
12	H	Auxiliares de Cartera	Los radicados se archivan en cartera.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADORA AYUDA DIAGNOSTICA JACQUELINE OLAYA MARTINEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Mejorando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO			CODIGO	ADT-S4P2
	INTERVENTORÍA			VERSION	1
				VIGENCIA	23/12/2011
				PÁGINA 1 de 1	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS
URGENCIAS – AMBULATORIO – SALA DE PARTOS – HOSPITALIZACIÓN – TAB
OBJETIVO PRINCIPAL

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Líder de Proceso Interventor	Realizar los últimos tres días del mes el cronograma para la ejecución de actividades del mes siguiente.	Acta
2	H	Interventor	Se realizan las visitas programadas a los diferentes centros de salud urbanos en donde se dispensan medicamentos. Se verifican los procesos y procedimientos.	Acta de visita.
3	H	Interventor	De los hallazgos o fallas de calidad encontradas se notifican por escrito al coordinador del contrato de medicamentos con copia al líder del proceso, oficina de calidad y supervisor del contrato de medicamentos.	Informe
4	H	Coordinador del contrato de medicamentos	Se toman las acciones de mejora a través de los planes de mejoramiento o correcciones en los procedimientos.	Plan de mejoramiento
5	H	Supervisor del Contrato – Interventor – Coordinador – líder del Proceso	Se reúnen mensualmente los integrantes del comité de seguimiento al contrato de medicamentos para socializar las acciones emprendidas por el coordinador, encaminadas a mejorar el cumplimiento de las actividades del contrato.	Acta
6	H	Interventor	Se realizarán visitas a las sedes de la zona rural que dispensan medicamentos bimensualmente para realizar la interventoria a los procesos y procedimientos.	Acta de visita
7	H	Interventor	Se consolida la información de las auditorias realizadas para enviar al líder del proceso quien dará su visto bueno.	Informe
8	V	Líder del proceso	Debe realizar una verificación al proceso de auditoría que se desarrollo en el mes inspeccionando la documentación presentada Vs una muestra aleatoria en una farmacia.	
9	A	Líder del proceso	Si encuentra inconsistencias o fallas de calidad en el procedimiento de auditoría deberá realizar el respectivo plan de mejoramiento e informar al supervisor del interventor mediante copia de este documento.	Plan de mejoramiento
10	H	Supervisor - Interventor	Los días 20 de cada mes como plazo limite se deberán certificar las actividades desarrolladas por el contratista de medicamentos en el mes inmediatamente anterior.	Certificación
11	H	Interventor - Supervisor	Se presenta informe para enviar a gerencia.	Informe

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADORA AYUDA DIAGNOSTICA JACQUELINE OLAYA MARTINEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

390-117

GESTION FINANCIERA

PROCEDIMIENTO

CODIGO 39196 GF-S1P1

VERSION 2

VIGENCIA 10/01/2012

PÁGINA 1 de 2



EJECUCION PRESUPUESTAL DE GASTOS

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

GERENCIA - SUBGERENCIA - TESORERÍA - CONTRATACIÓN - CONTABILIDAD

OBJETIVO PRINCIPAL

Determinar los gastos mensuales para la vigencia fiscal.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Tesorero	Dentro de los primeros 5 días se realiza el cierre de tesorería del mes anterior.	
2	H	Asistente de presupuesto	Se genera un listado de comprobante de egresos del mes anterior al cual se accede por el sistema dinámica gerencial modulo tesorería link informes. Se verifica punteando el listado contra todos los pagos se encuentren descargados en el modulo de presupuesto Link órdenes de pago.	Listado comprobantes de egreso
3	H	Asesor contable	Dentro de los 10 primeros días se causan y obligan las cuentas del mes inmediatamente anterior y posterior se realiza un cierre de contabilidad el cual se realiza en el sistema.	
4	H	Asesor Financiero	Expedición de CDP y RP del mes siguiente queda sujeta al cierre de gastos presupuestales. (En caso excepcional el área de contratación solicitara la autorización al Asesor Contable y Financiero)	
5	H	Asesor de contratación	Una vez terminado el mes el área de contratación no podrá realizar contratos hasta tanto presupuesto no realice el cierre respectivo de gastos.	
6	H	Asistente de presupuesto	Generar informe de Ejecución de Gastos e Inversión.	Formato (F- GF-03/V.1//01-07-2007)
7	V	Asesor de presupuesto	Revisa el informe y si se requiere modificaciones le informa al asistente para corrija las inconsistencias que se presenten.	
8	H	Asistente de presupuesto	Realiza el cierre de gastos del mes por el sistema Dinámica Gerencial modulo Presupuesto Link procesos y cierre mensual.	
9	V	Subgerente administrativo y financiero	Verifica y firma documento y de no encontrar inconsistencias devuelve a presupuesto.	
10	H	Asesor presupuesto	Remite a la gerencia el documento ejecución presupuestal de Gastos.	
11	V	Gerente	Revisa y firma la ejecución presupuestal de Gastos.	Ejecución Presupuestal (Gastos)
12	H	Asesor de presupuesto	Una vez recibido dicho documento se analiza el resultado obtenido en el periodo y se genera un informe al asesor financiero y contable con las observaciones y sugerencias que resulten de la ejecución del mes.	
13	A	Asesor de Presupuesto	Si la Gerencia hace observaciones en la ejecución presupuestal de gastos se hacen los correctivos necesarios y se presenta el informe al Comité Financiero.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR PRESUPUESTO: OLGA LUCIA CASTAÑO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	CF-S1P1
	EJECUCION PRESUPUESTAL DE GASTOS		VERSION	2
			VIGENCIA	10/01/2012
			PÁGINA 2 de 2	

39245

14	H	Asesor de presupuesto	Socializa el informe de ejecución de gastos en el comité financiero de la ESE.	
15	H	Asesor de presupuesto	Archiva el documento.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR PRESUPUESTO: OLGA LUCIA CASTAÑO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO



PROCEDIMIENTO

EJECUCION PRESUPUESTAL DE INGRESOS

293144

CODIGO	GF-S1P2
VERSION	2
VIGENCIA	05/05/2011
PÁGINA 1 de 1	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

GERENCIA - SUBGERENCIA – CARTERA – TESORERÍA - CONTABILIDAD

OBJETIVO PRINCIPAL

Determinar los ingresos mensuales para la vigencia fiscal.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Asesor De Cartera	Dentro de los primeros diez días se reciben el reporte de reconocimientos mensuales a tener en cuenta para la ejecución.	Listado de reconocimientos
2	H	Auxiliar De Tesoreria	Dentro de los primeros diez días se reciben el boletín acumulado de recaudo mensual a tener en cuenta para la ejecución.	Boletín acumulado
3	H	Asesor De Presupuesto	Se ingresan al sistema dinámica gerencial modulo de presupuesto link ingresos y reconocimientos recaudos, los datos reportados por las áreas de cartera y tesoreria	
4	H	Analista Contable	Entrega el documento movimiento de cartera para conciliar con los reconocimientos.	
5	H	Asesor De Presupuesto Asistente De Cartera	Concilia los datos entregados por contabilidad y si se encuentran inconsistencias se procede a verificar con cartera para realizar los respectivos ajustes.	
6	V	Asesor De Presupuesto	Verificados los recaudos y reconocimientos en el Sistema Dinámica Gerencial Modulo presupuesto Link Informes de ingresos se procede a generar la ejecución de ingresos mensual.	
7	A	Asesor Presupuesto	Entrega copia del preliminar al jefe financiero y al tesorero.	
8	H	Asesor Presupuesto	Conciliado el proceso en el área financiera se procede a entregar informe a la subgerencia administrativa y financiera para su visto bueno.	
9	V	Subgerente Administrativo Y Financiero	Verifica y firma documento y de no encontrar inconsistencias devuelve a presupuesto.	
10	H	Asesor Presupuesto	Remite a la gerencia el documento ejecución presupuestal de ingresos.	
11	V	Gerente	Revisa y firma la ejecución presupuestal de ingresos.	Ejecución Presupuestal (Ingresos)
12	H	Asesor De Presupuesto	Una vez recibido dicho documento se analiza el resultado obtenido en el periodo y se genera un informe al asesor financiero y contable con las observaciones y sugerencias que resulten de la ejecución del mes.	
13	H	Asesor De Presupuesto	Archiva el documento con los respectivos soportes de reconocimientos y recaudos.	
14	A	Asesor de Presupuesto	Socializa el informe de ejecución presupuestal de ingresos al comité financiero.	

REALIZO	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR PRESUPUESTO: OLGA LUCIA CASTAÑO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-S1P3

VERSION 2

VIGENCIA 11/04/2011

PÁGINA 1 de 2



PLANEACION PRESUPUESTAL

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

SUBGERENCIA – JURIDICA – COMUNICACIONES - ALMACEN - TALENTO HUMANO - MANTENIMIENTO - CARTERA – TESORERÍA - PLANEACIÓN

OBJETIVO PRINCIPAL

Determinar los ingresos gastos e inversiones para la vigencia fiscal

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Asesor de Presupuesto – Alta dirección	Establecer cronograma de actividades para la preparación del presupuesto.	Cronograma de actividades de Presupuesto
2	H	Asesor De Presupuesto	Proyectar a mediados del mes de Agosto la circular a las diferentes áreas involucradas en el procedimiento solicitando para siguiente vigencia: Subgerencia: Plan de Seguros, vigilancia y aseo. Jurídica: Relación y cuantificación de los procesos en contra de la ESE, Planeación: Perfiles de proyectos y costos de inversión, Comunicaciones: Plan de medios, Almacén: Proyección plan de compras, Mantenimiento: Plan General de Mantenimiento, Talento Humano: Proyección necesidades de Talento Humano con relación a los servicios personales indirectos y personal de planta. Facturación: La proyección de los ingresos por venta de servicios de acuerdo a la contratación prevista; Cartera: La proyección de las cuentas por cobrar que se generaran al cierre de la vigencia.	
3	H	Gerencia	Firma de la circular Solicitando información para el presupuesto de la siguiente vigencia, con plazo a 15 de Octubre.	Circular
4	H	Asesor De Presupuesto	Las diferentes áreas recopilan la información referente al plan de compras, plan anual de mantenimiento, personal de planta y contratistas, proyección de la cartera, proyección de la facturación y proyección de tesorería en lo pertinente a la disponibilidad inicial.	Circulares Oficios
5	H	Asesor Presupuesto	De presentarse inconsistencias en la información suministrada se procede a la devolución a su respectiva área para ajuste que no podrá superar los 5 días siguientes.	
6	H	Asesor Presupuesto	Realizar con corte a 30 de septiembre la proyección del presupuesto de ingresos y gastos vigentes para determinar la proyección del año siguiente.	
7	H	Asesor Presupuesto	Elaboración del anteproyecto de presupuesto. (15 de Noviembre)	
8	H	Asesor Presupuesto	Presentación del anteproyecto ante la gerencia y el equipo asesor para su visto bueno. Si se tienen sugerencias o cambios se procede al ajuste.	
9	H	Asesor Presupuesto	Presentación ante el COMFIS Municipal y secretaria de Salud Departamental para su respectiva	Acta COMFIS

REALIZÓ

REVISÓ

APROBÓ

ASESOR DE CALIDAD:
LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR

ASESOR PRESUPUESTO:
OLGA LUCIA CASTAÑO

GERENTE:
DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO

395 A/E

PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-S1P3

VERSION 2

VIGENCIA 11/04/2011

PÁGINA 2 de 2



PLANEACION PRESUPUESTAL

			aprobación.	
10	Asesor Presupuesto		De presentarse modificaciones al presupuesto se realiza el ajuste con las áreas involucradas.	
11	Asesor Presupuesto		Presentación del anteproyecto ante la gerencia y el equipo asesor para su visto bueno.	
12	Asesor Presupuesto		Presentación ante el COMFIS Municipal y secretaria de Salud Departamental para su respectiva aprobación.	Acta COMFIS
13	Asesor Presupuesto		Presentación del acuerdo de Presupuesto para la aprobación de la Junta Directiva.	Acuerdo de Presupuesto
14	Auxiliar De Presupuesto		El primer día hábil del año siguiente se ingresa al sistema el presupuesto de ingresos y gastos aprobado con el acuerdo.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR PRESUPUESTO: OLGA LUCIA CASTAÑO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO



PROCEDIMIENTO

GESTION COBRO CARTERA

396 HT

CODIGO	GF-S2P1
VERSION	2
VIGENCIA	11/04/2011
PÁGINA 1 de 2	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

FACTURACIÓN – PRESUPUESTO – CONTABILIDAD – TESORERIA – JURIDICA – SISTEMAS – GERENCIA

OBJETIVO GENERAL

Recaudar oportunamente los servicios facturados por la ESE Carmen Emilia Ospina

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Asesor de Cartera	Analizar la gestión lograda en el periodo inmediatamente anterior con el fin de evitar falencias en el siguiente periodo.	
2	H	Gerencia	Envía copia de los contratos firmados con las EPS o entidades responsables del pago.	Contratos
3	H	Revisores de Cuenta	Se ejecuta el cierre de facturación y entregan todas las cuentas generadas en el mes inmediatamente anterior debidamente soportadas en físico y magnético a más tardar los primeros 5 días de cada mes.	Facturas y Rips
4	H	Asesor de Sistemas	Entrega los 5 primeros días de cada mes la certificación de usuarios y bases de datos de cada EPS que tenga contrato con la ESE.	Certificado de usuarios
5	H	Asesor de Cartera	Generación facturas de venta cuentas capitadas.	
6	H	Asesor de Cartera	Ajuste cuentas capitadas por margen en contratación en Dinámica Gerencial.	Notas debito, Notas crédito
7	H	Asesor de cartera	Entrega del informe de reconocimiento al área de presupuesto.	Oficio
8	H	Gerente	Firma las facturas de venta del periodo.	facturas
9	H	Asesor de Cartera	Recepción de las facturas debidamente firmadas.	facturas
10	H	Asesor de Cartera	Clasifica las facturas por entidades y enviaa a radicaa a las diferentes entidades responsables de pago.	
11	H	Mensajeros y/o Auxiliares de Facturación	La subgerencia facilitará el vehiculo para la distribución y radicación de facturas antes del día 15 de cada mes.	Copia de factura y radicado.
12	H	Asesor de Cartera	Recepción de copias de facturas radicadas.	
13	H	Auxiliar de Tesorería	Informa los recaudos de cartera verificados en las entidades bancarias	Depósito Bancario
14	H	Auxiliares de Cartera	Identificar la factura y registra el pago, también se comunica con la EPS para verificar que el pago registrado es de la factura correspondiente. (Si no se logra identificar la factura correspondiente el ingreso queda en depósito hasta aclarar su procedencia)	Nota Crédito
15	H	Auxiliares de Cartera	Aplicación de ingresos en su totalidad por el periodo.	
16	H	Asesor de Cartera – Auxiliar de Cartera	Se realiza registro de la glosa solucionada (Pagada o Aceptada) en aplicativo Dinámica Gerencial.	Nota Crédito
17	H	Asesor de	Emite concepto de glosas aceptadas de la vigencia	

REALIZÓ ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	REVISÓ ASESOR PRESUPUESTO: OLGA LUCIA CASTAÑO	APROBO GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO
--	--	--

39740



PROCEDIMIENTO		CODIGO	GF-S2P1
GESTION COBRO CARTERA		VERSION	2
		VIGENCIA	11/04/2011
		PÁGINA 2 de 2	

		Cartera	al área de presupuesto para que imputada al rubro que compete y a la cuenta.	
18	V	Asesor de Cartera	Verifica el archivo plano de cuentas con las cuentas físicas presentadas por los revisores de cuentas de las zonas.	
19	V	Asesor de Cartera	Se confronta en el modulo por facturación los valores para su respectivo cierre. De presentarse inconsistencias se valida con el Asesor Financiero el ajuste respectivo.	Nota debito Nota Crédito
20	V	Asesor de Cartera	Se confronta en el modulo por Cartera y contabilidad los valores para su conciliación y posterior cierre. De presentarse inconsistencias se valida con el Asesor Financiero el ajuste respectivo.	Nota debito Nota Crédito Acta
21	H	Asesor de Cartera	Se clasifica la cartera por entidades, edades y valores, mensualmente.	Formato
22	A	Asesor de Cartera	Se procede a realizar el corte mensual de la cartera, imprimiendo el informe final del periodo de Dinámica Gerencial.	Cartera por Edades
23	A	Asesor de Cartera	Para la cartera superior a 60 días se procede a enviar el persuasivo numero 1	Oficio
24	A	Asesor de Cartera	De no tener resultados satisfactorios se procede a enviar el persuasivo número 2 en donde se da un plazo de 10 días máximo y se advierte del pago de intereses por la mora generada.	Oficio
25	H	Asesor de cartera	En el caso de no pago dentro de los 90 días se procede a remitir al apoderado las respectiva factura para hacer el proceso jurídico.	Oficio
26	H	Apoderado Jurídico	Informa a cartera y gerencia de presentación de demanda previa autorización de gerencia.	Oficio
27	H	Auxiliar de Tesorería	Informa los recaudos de cartera verificados en las entidades bancarias	Depósito Bancario
28	V	Auxiliares de Cartera	Identificar la factura y registra el pago, también se comunica con la EPS para verificar que el pago registrado es de la factura correspondiente. (Si no se logra identificar la factura correspondiente el ingreso queda en depósito hasta aclarar el pago)	Nota Crédito
29	H	Asesor de cartera	Informa oportunamente al Apoderado sobre el pago de la cuenta para sus fines pertinentes.	Oficio
30	H	Asesor de cartera	Realiza el informe mensual de cartera el cual será presentado el comité financiero para la toma de decisiones por el nivel directivo de la ESE.	Informe Cartera

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR PRESUPUESTO: OLGA LUCIA CASTAÑO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO



PROCEDIMIENTO

CONCILIACION DE CARTERA

390/89

CODIGO	GF-S2P2
VERSION	2
VIGENCIA	11/04/2011
PÁGINA 1 de 1	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

FACTURACIÓN – CARTERA - PRESUPUESTO – CONTABILIDAD – TESORERÍA – JURIDICA – SISTEMAS – GERENCIA

OBJETIVO GENERAL

Depurar y actualizar la cartera a fin realizar una gestión oportuna y eficiente para la recuperación de los ingresos económicos de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Asesor de Cartera	Analizar la gestión lograda en el periodo inmediatamente anterior con el fin de evitar falencias en el siguiente periodo.	
2	H	Asesor y Auxiliares de Cartera	Genera el estado de cartera detallado por entidades, periodos y saldos susceptibles de conciliar.	Estados de Cartera
3	H	Asesor y Auxiliares de Cartera	Cita o se desplaza a la entidad deudora para realizar el acuerdo de conciliación de cartera en donde se hace una revisión detallada a cada una de las cuentas identificando abonos, pagos y glosas. Elabora acta de conciliación y firma de los partícipes de este acuerdo.	
4	V	Asesor de Cartera	En caso de no poder asistir a dicha conciliación, Revisa y valida la información contenida en el acta de conciliación, en caso de encontrar alguna inconsistencia se devuelve al auxiliar de cartera para la respectiva modificación y acuerdo entre las partes	Acta de conciliación de cartera
5	H	Auxiliar de Cartera	Hace seguimiento sobre el cumplimiento de los acuerdos establecidos en el acta. (Pagos, conciliaciones con auditores y suministro de soportes)	
6	V	Asesor cartera	Verifica el seguimiento en general sobre el cumplimiento a dichos compromisos por la otra parte. En caso de no cumplir notifica recordando el compromiso	Estado de cartera de la entidad
7	H	Asesor y Auxiliares de Cartera	Generar el informe de cartera general del aplicativo Dinámica Gerencial	Estado de Cartera
8	H	Auxiliares de Cartera	Confirma con la tesorería el pago ingresado, para aplicar dicho valor según la cuenta en el aplicativo.	Consulta notas debito/crédito y Recibo de caja
9	A	Asesor y Auxiliares de Cartera	En caso de incumplimiento en los acuerdos se procede a la notificación de la entidad respectiva solicitando que en un término de 10 días hábiles den cumplimiento a lo suscrito en el acta con copia a la Superintendencia de Salud etc.	Persuasivos
10	A	Asesor de cartera	Nuevamente, en caso de no cumplir lo acordado se remitirá al apoderado con el respectivo soporte para que inicie las acciones pertinentes.	Oficio remisorio y soportes

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR PRESUPUESTO: OLGA LUCIA CASTAÑO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO	GF-S2P3
VERSION	2
VIGENCIA	11/04/2011
PÁGINA 1 de 2	

TRAMITE Y GESTION DE GLOSAS

158
399

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS
FACTURACIÓN – CARTERA - JURIDICA – SISTEMAS – GERENCIA - ASISTENCIAL
OBJETIVO GENERAL

Controlar y Gestionar las objeciones por servicios de salud prestados por la ESE Carmen Emilia Ospina

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Asesor de Cartera	Analizar la gestión lograda en el periodo inmediatamente anterior con el fin de evitar falencias en el siguiente periodo.	
2	H	Auxiliar de Cartera	Recibir y radicar las objeciones (Glosas) de las Entidades, Municipios, IPS, EPS etc.	Oficios
3	H	Auxiliar de Cartera	Registrar la objeción en el módulo de Cartera de Dinámica Gerencial "Recepción de objeciones" • Identificar la causal de objeción • Falencias en pertinencia médica • Bases de datos • Falencias Administrativas (Soportes, fechas, inconsistencia en tarifas).	objeciones o glosas medio físico y magnético
4	H	Comité de Glosas	Se cita a reunión de comité de glosas con el fin de determinar y establecer responsables a las respuestas a las glosas.	Acta
5	H	Asesor de Cartera	Enviar objeción con soportes medio físico y/o magnético al área o auditor competente: Sistemas (Usuarios no incluidos en bases de datos) Facturación (Errores en la factura o soportes) Área Asistencial (Servicios de urgencias, odontología, P y P, consulta externa) con fecha límite para contestación de acuerdo a lo establecido en el comité de glosas.	Cuadro remitario de objeción
6	H	Coordinador de Área. (AUM – PYP Sistemas-Facturación)	Recibe y firma oficio de remisión de glosa para generar la respuesta a la glosa en término no superior a 3 días hábiles.	Cuadro remitario de objeción
7	H	Comité de glosas	Recibir y revisar las posibles respuestas de la objeción por parte de los auditores del proceso competente en los tiempos que establece la norma.	Acta
8	H	Auxiliar de Cartera	Enviar respuesta de objeción a la Entidad con los soportes respectivos	
9	H	Auxiliar de Cartera	Una vez se obtiene la respuesta de la glosa aceptada por la EPS esta es registrada en modulo de glosas del sistema y se archiva en su respectiva carpeta física. (Se proyecta el escaneo de estos documentos para facilitar su búsqueda y disminución de costos en fotocopias)	
10	H	Entidad Deudora	En caso de no aceptar la respuesta a la glosa se inicia un posible proceso de conciliación entre las entidades.	
11	H	Asesor de Cartera	Notifica a los auditores para que se programe el proceso de conciliación con la respectiva entidad.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR PRESUPUESTO: OLGA LUCIA CASTAÑO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO

**PROCEDIMIENTO****TRAMITE Y GESTION DE GLOSAS**

CODIGO	GF-S2P3
VERSION	2
VIGENCIA	11/04/2011
PÁGINA 2 de 2	

12	H	Auditor	Presentan al comité el cronograma de las conciliaciones con las EPS.	
13	H	Audidores (Medico, de P y P, Sistemas y Facturación)	Concilian con las EPS'S y elaboran un acta la cual debe ser suscrita por los representantes legales y los auditores que intervienen. Una vez los auditores y representante legal de la EPS la suscriben y envían al asesor jurídico.	
14	V	Asesor Jurídico de Gerencia	Recibe, apoya y soporta el proceso conciliatorio dando el visto bueno si lo amerita.	Acta de Conciliación
15	V	Auxiliar de Cartera	Recibe el acta y descarga en el modulo de cartera lo conciliado por las partes.	Nota debito o Crédito
16	A	Asesor de Cartera	Presenta ante el comité de glosas un informe de las conciliaciones realizadas en el periodo.	Informe

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR PRESUPUESTO: OLGA LUCIA CASTAÑO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO



PROCEDIMIENTO

COSTOS POR UNIDADES PRODUCIDAS

CODIGO	GF-S3P1
VERSION	2
VIGENCIA	11/04/2011
PÁGINA 1 de 1	

166
W1

**PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS
CONTABILIDAD – FACTURACIÓN – TALENTO HUMANO – ALMACEN
OBJETIVO PRINCIPAL**

Determinar los costos incurridos en la E.S.E. Carmen Emilia Ospina en cada uno de los servicios prestados, con el fin de optimizar y controlar los recursos de la entidad y generar informes que sirvan de herramienta para el análisis y toma de decisiones, contribuyendo al mejoramiento continuo.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Alta dirección - Asesor Financiero - Asesor de costos	Determinar el modelo de costos a aplicar con las áreas involucradas y sus respectivos responsables, bases de distribución, periodicidad, actividades y herramientas de apoyo.	
2	H	Asesor Financiero - Asesor de costos	Identificar y dar a conocer los centros de costos para que se detalle en el sistema de forma apropiada por cada centro de costo.	
3	H	Asesor Financiero - Asesor de costos	Define los ingresos de información, procesamiento y distribución de la información y generación de informes.	
4	H	Asesor de Costos	Capacitación y acompañamiento con el personal misional y administrativo que genere información para costos.	
5	H	Líderes de Procesos y Subprocesos	Diligenciar la información de tiempos y actividades del personal administrativo y asistencial.	
6		Asesor financiero - Asesor de Costos - Contador	Contabilidad: grupo 5, grupo 7 grupo 4	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR PRESUPUESTO: OLGA LUCIA CASTAÑO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO



PROCEDIMIENTO

CONCILIACION FINANCIERA

CODIGO	GF-S4P1
VERSION	2
VIGENCIA	18/05/2011
PÁGINA 1 de 2	

165
402

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS
FACTURACIÓN - CARTERA - SISTEMAS - ALMACEN - PRESUPUESTO - TESORERÍA
OBJETIVO PRINCIPAL

Conciliar las cifras de los diferentes módulos con el fin de darle confiabilidad a los estados financieros.

1. CONCILIACIONES DE CARTERA

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Asesor Contable y Financiero	Generar un cronograma de control que garantice los tiempos utilizados para efectuar las respectivas conciliaciones.	Oficio
2		Asesor de Facturación	Garantizar el cierre los primeros 5 días calendarios del mes siguiente a facturar.	
3		Asesor de Sistemas	Consolida la facturación del mes los primeros 7 días en archivos de EXCEL y envía a contabilidad.	
4		Analista Contable	Se verifica que cartera suba toda la información de la facturación. (Se verifica por el modulo de cartera generando un estrato de movimiento de cada entidad) Si falta algún contrato se informa al asesor de Cartera para que se suba o se ajuste la información al modulo.	
5		Analista Contable	Genera el informe de las facturas anuladas en el mes anterior y traslada la información contablemente al periodo de facturación. (Modulo de contabilidad)	
6		Asesor de Cartera	Hace cierre de cartera y emite informes definitivos al área de contabilidad.	
7		Analista Contable	Realiza la comparación entre los saldos contables y los saldos del informe de cartera de cada entidad. Si existen diferencias se realizan los ajustes correspondientes.	
8		Asesor Financiero	Con base a los resultados obtenidos en la conciliación se realiza un acta firmada por las personas responsables. (Asesor Contable, Asesor de Facturación, Asesor de Cartera y Analista Contable.)	Acta

2. CONCILIACION DE LOS INVENTARIOS

1		Almacenista	Realiza el cierre del mes el primer día calendario del mes siguiente en el modulo de inventarios.	
2		Almacenista	Envía el informe de los saldos mensuales del inventario.	
3		Analista de Contabilidad	Realiza la comparación entre los saldos contables y los saldos del informe de inventarios. Si existen diferencias se realizan los ajustes correspondientes.	
4		Asesor financiero	Con base a los resultados obtenidos en la conciliación se realiza un acta firmada por las personas responsables. (Almacenista General, Analista contable y asesor Financiero)	Acta

3. CONCILIACION PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPOS

1		Almacenista	Realiza el cierre del mes los primeros 5 días	
---	--	-------------	---	--

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR FINANCIERA: CARLOS MANUEL CUERVO NARVAEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	GF-S4P1
	CONCILIACION FINANCIERA		VERSION	2
			VIGENCIA	18/05/2011
			PÁGINA 2 de 2	

164
403

			calendario del mes siguiente en el modulo de activos una vez generada la depreciación mensual correspondiente.	
2		Almacenista	Envía el informe de los saldos mensuales de activos fijos en medio magnético.	
3		Analista de Contabilidad	Realiza la comparación entre los saldos contables y los saldos del informe de activos fijos y depreciación. Si existen diferencias se realizan los ajustes correspondientes.	
4		Asesor financiero	Con base a los resultados obtenidos en la conciliación se realiza un acta firmada por las personas responsables.	Acta

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR FINANCIERA: CARLOS MANUEL CUERVO NARVAEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO

	PROCEDIMIENTO		CODIGO	GF-S4P2
	CUENTAS POR PAGAR		VERSION	2
			VIGENCIA	18/05/2011
	PÁGINA 1 de 2			

163
404

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS
GERENCIA - SUBGERENCIA - TESORERIA - PRESUPUESTO - ALMACEN - CONTRATACIÓN

OBJETIVO PRINCIPAL
 Reconocimiento y pago de la adquisición de bienes y servicios recibidos.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Asesor Contable y Financiero	Se realiza una reunión en el primer día hábil de cada mes para verificar que los interventores envíen la certificación correspondiente de personal y contratos de servicios del mes que termina y se procede a oficiar a los interventores que no han enviado la información.	Oficio
2	H	Auxiliar Contable	Recibe y verifica la factura o documento equivalente que debe contener los siguientes soportes: Certificado de supervisor o interventor del contrato visado por contratación, copia del contrato, certificado de legalización. Si es la primera cuenta se debe anexar el acta de inicio, si es la última se debe anexar acta de inicio, acta de terminación y acta de liquidación. Esto en concordancia a la cláusula de forma de pago del contrato respectivo.	
3	H	Auxiliar Contable	Si los documentos se encuentran completos procede a dar recibido colocado un sello con su firma, fecha y hora de recibido en la copia de la factura o documento equivalente.	
4	V	Auxiliar Contable	Revisión del número del contrato, que la cuenta se ajuste a la cláusula de forma de pago, que corresponda al periodo certificado, que el acta de inicio este de acuerdo al certificado de legalización, que el valor a cobrar coincida con el valor certificado por el interventor o supervisor, que la factura no presente enmendaduras. (Debe resaltar todos los datos comparados)	
5	H	Auxiliar Contable	Se elabora la cuenta por pagar (Causación) en Dinámica Gerencial modulo de Pagos y se genera la obligación presupuestal.	Cuentas por Pagar Obligación Presupuestal
6	H	Analista Contable	Recibe la cuenta con todos los soportes y la revisa. (Si encuentra errores la devuelve al auxiliar contable y este al contratista)	
	A	Analista Contable	Procede a realizar la confirmación en el modulo de Pagos si todo se encuentra correctamente presentado.	Comprobante de contabilidad cuentas por pagar (Interface Pagos contabilidad)
7	H	Asesora de Presupuesto	Revisa y firma la obligación presupuestal.	
8	H	Asesora de Presupuesto	Si se ha presentado algún error en la generación de la obligación se corrige en el modulo de presupuesto.	
9	H	Auxiliar de		

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR CONTABLE Y FINANCIERO: CARLOS MANUEL CUERVO NARVAEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	GF-S4PR
	CUENTAS POR PAGAR		VERSION	2
			VIGENCIA	18/05/2011
	PÁGINA 2 de 2			

		Tesorería.	Revisa las cuentas que se encuentran cargadas para giro. Si se presenta una inconsistencia como la falta de un descuento devuelve a contabilidad para que se corrija el error.	
10	H	Analista de contabilidad	Revisa y si se requiere hacer nota debito o crédito las elabora en el modulo de pagos y se adjuntan a la cuenta y se pasa a tesorería.	Nota debito Nota Crédito
11		Tesorero	Revisa las cuentas que se encuentran cargadas para giro y remite a la subgerencia.	
12		Subgerente	Revisa y firma y autoriza el pago de las respectivas cuentas.	
13		Tesorero	Realiza el respectivo pago.	
14	A	Asesor Financiero	Analiza al finalizar el mes el estado de las cuentas por pagar y verificación de saldos a través del balance de prueba.	

REALIZO	REVISO	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR CONTABLE Y FINANCIERO: CARLOS MANUEL CUERVO NARVAEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO



PROCEDIMIENTO

ELABORACION DE INFORMES

CODIGO	GF-S4P3
VERSION	2
VIGENCIA	18/05/2011
PÁGINA 1 de 1	

167
Wob

**PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS
CARTERA - TESORERIA - PRESUPUESTO - ALMACEN - FACTURACIÓN**

OBJETIVO

Informar a la administración, junta directiva y entidades de control sobre situación actual financiera de la empresa en una fecha determinada.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Asesor Contable y Financiero	Se establecen fechas de cierre para cada subproceso y se monitorean para su cumplimiento.	Oficio
2		Asesor Contable y Financiero	Se imprime el balance de prueba y se verifican saldos de las cuentas para buscar posibles errores.	
3		Asesor Contable y Financiero Analista Contable	De encontrar inconsistencias en el balance de prueba se procede a conciliar la información con el área respectiva.	
4		Analista Contable	Se ejecuta el procedimiento de conciliación con Cartera, Presupuesto, Contabilidad y Facturación.	
5		Asesor de Presupuesto – Tesorero General	Concilian información de pagos entre el modulo de tesorería y Presupuesto.	
6		Asesor Contable y Financiero	Se imprime nuevamente el balance de prueba y se verifican los ajustes del caso.	
7		Asesor Contable y Financiero	Se procede a la elaboración de los estados financieros. (Estado de Resultados y Balance General) presentados mensualmente en el comité financiero y gerencia.	Estados Financieros
8		Asesor Contable y Financiero	Elaboración de los informes que se realizan trimestralmente. (Contaduría General, Ministerio de la protección social)	Informes Trimestrales
9		Asesor Contable y Financiero	Se elabora el informe para la contraloría municipal el cual se presenta anualmente.	Cuenta Consolidada
10		Asesor Contable y Financiero	Se presentan informes bimensuales a la junta directiva y cada vez que lo soliciten.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR CONTABLE Y FINANCIERO: CARLOS MANUEL CUERVO NARVAEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO	GF-S4PA
VERSION	2
VIGENCIA	16/03/2011
PÁGINA 1 de 1	

CIERRE CONTABLE ANUAL



PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

FACTURACIÓN - TESORERÍA - CARTERA - PRESUPUESTO - CONTABILIDAD - ALMACEN - TALENTO HUMANO - SISTEMAS - CONTRATACIÓN - JURIDICA

OBJETIVO GENERAL

Obtener los estados financieros razonables y con dictamen limpio.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Asesor Contable y Financiero	Se realiza un cronograma de cierre el cual se comunica a los dueños de los subprocesos que participan en dicho cierre.	Oficio
2		Responsables de Subprocesos	Deben registrar todas las operaciones que correspondan al periodo a cerrar.	
3		Responsables de Subprocesos	Listar los resultados del subproceso y comparar con contabilidad.(Presentación de informe jurídico y de contratación)	Acta de Conciliación Informe Jurídico y de Contratación
4		Asesor Contable y Financiero	Verificación de las liquidaciones de contratos y procesos jurídicos.	Acta de Conciliación
5		Asesor Contable y Financiero - Subprocesos	Realizar ajustes mediante notas contables.	Nota debito - Nota crédito y Notas Contables
6		Asesor Contable y Financiero	Verificación de información del balance de prueba.	Balance de prueba.
7		Asesor Contable y Financiero	Si es pertinente elaborar ajustes o reclasificaciones.	Nota debito - Nota crédito y Notas Contables.
8		Asesor Contable y Financiero	Ordena el cierre contable a todos los subprocesos	Oficio
9		Asesor Contable y Financiero	Se elaboran estados financieros	Documento
10		Asesor Contable y Financiero	Impresión de libros oficiales	Documento
11		Asesor sistemas	Se informa a los usuarios que deben salir del sistema de Dinámica para poder ejecutar Backup y cierre.	
12		Asesor sistemas	Realizar los Backup (Información contable y financiera del sistema)	Copia medio magnético
13		Asesor sistemas	Entregar al asesor Contable y Financiero una copia del Backup realizado.	Copia medio magnético
14		Asesor Contable y Financiero	En el sistema dinámica gerencial en el modulo contable se ejecuta la opción de cierre definitivo.	
15		Asesor Contable y Financiero	Verifica que el cierre se efectuó correctamente, si no se restaura la copia de seguridad y se corre nuevamente el cierre. Si se presenta nuevamente inconsistencia el área de sistemas apoya el proceso para ejecutar correctamente el cierre.	
16		Asesor de Sistemas	Se genera otro Backup que realiza sistemas para garantizar el cierre realizado. (Una copia a contabilidad)	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR FINANCIERA: CARLOS MANUEL CUERVO NARVAEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO



PROCEDIMIENTO		CODIGO	GF-S4P5
CIERRE VIGENCIA		VERSION	2
		VIGENCIA	16/03/2011
PÁGINA 1 de 2			

499
W98

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS
FACTURACIÓN - TESORERIA - CARTERA - PRESUPUESTO - CONTABILIDAD - ALMACEN - TALENTO
HUMANO - SISTEMAS - CONTRATACIÓN - JURIDICA

OBJETIVO PRINCIPAL
 Obtener los estados financieros razonables y con dictamen limpio.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Asesor Contable y Financiero	Se realiza un cronograma de cierre de la vigencia, el cual se comunica a los líderes de los procesos que participan en dicho cierre.	Cronograma
2	H	Contador	Se expide una circular con los lineamientos para el cierre de la vigencia a 15 de octubre de cada año. Almacén: Recepción de facturas hasta el 15 de diciembre. Supervisores e interventores de personal: Deben expedir las certificaciones a partir del 20 de diciembre. Subgerencia: Radicación de cuentas hasta el 5 de enero del año siguiente.	
3	H	Asesor Jurídico de Gerencia	Presentación de informe de procesos en contra de la ESE debidamente cuantificado y con el análisis de riesgos por parte del asesor jurídico de gerencia	Informe Jurídico
4	H	Contador	Solicitar al asesor de contratación y de presupuesto listado de contratos pendientes por liquidar de la vigencia anterior.	
5	H	Contador	Procede a la liquidación de acuerdo al cruce con presupuesto.	
6	V	Contador	Verificación de las liquidaciones de contratos de la vigencia anterior.	Acta de Conciliación
7	H	Contador	Realizar ajustes mediante notas contables.	Nota debito - Nota crédito y Notas Contables
8	H	Contador	Se realizan amortizaciones.	
9		Analista Contable	Realiza las provisiones y revisa con contratación las cuentas no presentadas.	
10		Contador	Verificación de información del balance de prueba	Balance de prueba.
11		Contador	Si es pertinente elaborar ajustes o reclasificaciones.	Nota debito - Nota crédito y Notas Contables.
12		Asesor Contable y Financiero	Ordena el cierre contable a todos los subprocesos	Oficio
13		Asesor Contable y Financiero	Se elaboran estados financieros	Documento
14		Asesor Contable y Financiero	Impresión de libros oficiales	Documento
15		Asesor sistemas	Se informa a los usuarios que deben salir del sistema de Dinámica para poder ejecutar Backup y cierre.	
16		Asesor sistemas	Realizar los Backup (Información contable y financiera del sistema)	Copia medio magnético

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR CONTABLE Y FINANCIERO: CARLOS MANUEL CUERVO NARVAEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-S4R5

VERSION 2

VIGENCIA 15/03/2011

PÁGINA 2 de 2

CIERRE VIGENCIA



158 209

17	Asesor sistemas	Entregar al asesor Contable y Financiero y la gerencia una copia del Backup realizado.	Copia medio magnético
18	Contador	En el sistema dinámica gerencial en el modulo contable se ejecuta la opción de cierre definitivo.	
19	Contador	Verifica que el cierre se efectuó correctamente, si no se restaura la copia de seguridad y se corre nuevamente el cierre. Si se presenta nuevamente inconsistencia el área de sistemas apoya el proceso para ejecutar correctamente el cierre.	
20	Asesor de Sistemas	Se genera otro Backup que realiza sistemas para garantizar el cierre realizado. (Una copia a contabilidad)	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR CONTABLE Y FINANCIERO: CARLOS MANUEL CUERVO NARVAEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO	GF-S4P8
VERSION	1
VIGENCIA	16/03/2011
PÁGINA 1 de 1	

CIERRE CONTABLE MENSUAL

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

FACTURACIÓN - TESORERÍA - CARTERA - PRESUPUESTO - CONTABILIDAD - ALMACEN - TALENTO HUMANO - SISTEMAS - CONTRATACIÓN - JURIDICA

OBJETIVO PRINCIPAL

Obtener los estados financieros razonables y con dictamen limpio.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Asesor Contable y Financiero	Se realiza un cronograma de cierre mensual, el cual se comunica a los líderes de los procesos que participan en dicho cierre.	Cronograma
2		Contador	Emitir un oficio dirigido a los interventores para que se remitan las certificaciones del personal durante los últimos 5 días del mes correspondiente.	Oficio
3		Contador	Verificar los cierres de almacén al día siguiente del mes que termina.	
4		Contador	Verifica el cierre de facturación los primeros 5 días del mes siguiente.	
5		Contador	Verifica el cierre de tesorería los 5 primeros días del mes siguiente.	
6		Contador	Verifica el cierre de Presupuesto los 12 primeros días del mes siguiente.	
7		Contador	Verifica el cierre de cartera los 15 primeros días del mes siguiente.	
8		Analista Contable	Realiza las conciliaciones con las áreas involucradas entre el 15 y 20 días del mes siguiente.	
9		Contador	Verifica y seguimiento las cuentas de almacén, mantenimientos, combustibles, vigilancia, aseo, dietas alimenticias, Call Center, arrendamiento de impresoras y suministro de Tornes y comunicaciones con el fin que queden causadas dentro del periodo. (Estas cuentas deben pasar los primeros 3 días del mes siguiente)	
10		Analista Contable	Se realiza la provisión contable de las cuentas que no llegan a tiempo y se verifica en contratación las cuentas no presentadas.	
11		Contador	Realiza las amortizaciones del mes contable.	
12		Contador	Se lista el balance de prueba para verificar saldos de cuentas y se realizan los respectivos ajustes.	
13		Subgerente	Verifica y valida el cumplimiento de los plazos y el cierre contables	
14		Contador	Generación de informes	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR CONTABLE Y FINANCIERO: CARLOS MANUEL CUERVO NARVAEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-55P1

486

VERSION 1

4M

VIGENCIA 07/03/2012

PARAMETRIZACIÓN DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

PÁGINA 1 de 2

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

GERENCIA – SISTEMAS - CARTERA

OBJETIVO PRINCIPAL

Establecer Los planes de beneficios a que tienen derechos los usuarios y las tarifas correspondientes por cada una de las aseguradoras que se tienen contratadas.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Gerente – Líderes de Proceso	Analizar con los diferentes líderes los indicadores de tipo técnico, financiero, calidad para presentar propuestas de contratación.	Acta
2	H	Gerente	Legalización del contrato con la Aseguradoras.	Minuta del contrato
3	V	Coordinador de Facturación – Asesor de Contratación EPS'S	Verifica las condiciones o planes de beneficios o tarifas contratadas y se diligencia la ficha de contrato.	Ficha de Contratos
4	H	Coordinador de Facturación	Se entrega la ficha al asesor de sistemas y se realiza el proceso de ingreso al sistema.	
5	H	Asesor de Sistemas	Se crea por el modulo de contratos el contrato legalizado.	
6	H	Asesor de Sistemas	Se crea en el modulo de contratos el plan de beneficios.	
7	H	Asesor de Sistemas	Se crea la plantilla de procedimientos.	
8	H	Asesor de Sistemas	Se crea el manual de procedimientos.	
9	H	Asesor de Sistemas	Se realiza el cubrimiento de los servicios teniendo en cuenta la plantilla y el manual correspondiente.	
10	H	Asesor de Sistemas	Cubrimiento de las estancias.	
11	H	Asesor de Sistemas	Imprime el manual de servicios de cada contrato el cual ira anexo a la ficha inicial	
12	V	Coordinador de Facturación	Verifica la impresión de la parametrización y si esta de conformidad la anexa a la ficha del contrato, de lo contrario la devuelve con las correcciones a sistemas.	
13	A	Asesor de sistemas	Si existen correcciones se harán nuevamente los pasos para la parametrización.	
14	H	Gerencia	Recibe copia de la impresión de parametrización y ficha del contrato.	
15	H	Coordinador de Facturación	Socialización con equipo de facturación	
16	H	Coordinador de facturación	Socialización con todos los líderes de procesos de la parametrización de contratos.	
17	H	Coordinador de facturación	Informara de manera formal por oficio a la gerencia cuando se haya ejecutado el 80% del valor del contrato o faltando 30 días antes de la culminación del mismo.	Oficio
18	H	Gerencia	Dara instrucciones sobre la legalización del nuevo	Oficio

REALIZÓ

ASESOR DE CALIDAD:
LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR

REVISÓ

COORDINADOR DE FACTURACION:
HUMBERTO SERNA MORA

APROBÓ

GERENTE:
DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-SSP

VERSION 1

VIGENCIA 07/03/2012

PÁGINA 2 de 2



PARAMETRIZACIÓN DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

contrato, otro si o aplicaciones

REALIZÓ

ASESOR DE CALIDAD:
LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR

REVISÓ

COORDINADOR DE FACTURACION:
HUMBERTO SERNA MORA

APROBÓ

GERENTE:
DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-S5P2

VERSION 1

VIGENCIA 07/03/2012

PÁGINA 1 de 1



PARAMETRIZACIÓN DE CONTRATOS SIN LEGALIZAR

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

CARTERA

OBJETIVO PRINCIPAL

Facturar todos los procedimientos, actividades e intervenciones que se brinden a los usuarios a las aseguradoras que no se han podido identificar inicialmente.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Coordinador de Facturación	Diseñar un procedimiento que permita ingresar al sistema los usuarios de las aseguradoras que no tienen contratos legalizados ni aseguradoras legalizadas.	
2	H	Asesor de Sistemas	Crear un contrato que se identificara como población asegurada sin contrato creado.	Plantilla Contrato
3	H	Admisionista	Realiza el ingreso correspondiente asignando el contrato cuando no se identifique la empresa responsable de pago.	Ingreso
4	V	Coordinador de Facturación	Diariamente el coordinador de facturación genera listado de los ingresos abiertos por dicho contrato. Procede a identificar a que asegurador pertenece con todos los datos que se requieren para identificar el contrato. (Nombre del representante legal, NIT, Dirección, teléfono. Código de la EPS, régimen, correo electrónico y Pagina WEB.)	Listado
5	H	Coordinador de Facturación	Entrega la información al asesor de sistemas para la creación del contrato en el sistema.	
6	H	Asesor de Sistemas	Se crea en el modulo de contratos el plan de beneficios.	
7	H	Asesor de Sistemas	Se crea la plantilla de procedimientos.	
8	H	Asesor de Sistemas	Se crea el manual de procedimientos.	
9	H	Asesor de Sistemas	Se realiza el cubrimiento de los servicios teniendo en cuenta la plantilla y el manual correspondiente.	
10	V	Coordinador de Facturación	De acuerdo a la parametrización solicitada se verifica la generación del contrato con las tarifas vigentes por eventos. (SOAT pleno)	
11	A	Asesor de sistemas	De las inconsistencias o errores informados por el coordinador de facturación se hacen la correcciones al contrato y su parametrización.	Oficio
12	H	Coordinador de Facturación	El coordinador de facturación entrega el ingreso inicial al revisor de cuentas para su facturación al responsable de pago ya identificado.	Ingreso
13	H	Revisor de Cuentas	Elaboración de la factura a la empresa responsable de pago identificada.	Factura de Venta
14	V	Coordinador de Facturación	El coordinador revisa la facturación generada y entrega a cartera para su cobro.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADOR DE FACTURACION: HUMBERTO SERNA MORA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO	GF-S5P3
VERSION	1
VIGENCIA	16/03/2011
PÁGINA 1 de 2	

FACTURACION SERVICIOS AMBULATORIOS –CONSULTA EXTERNA

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS DE APOYO
FACTURACION SERVICIOS AMBULATORIOS-CONSULTA EXTERNA
OBJETIVO PRINCIPAL

Verificar y generar la documentación necesaria para garantizar el pago del servicio por parte las EPS –S y los usuarios que lo soliciten

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Coordinador de Facturación	Analiza los recursos humanos y logísticos para el desarrollo del procedimiento de facturación en consulta externa y sus modificaciones si existen.	
2	H	Auxiliar de Facturación	Recibe diariamente los listados de citas del Call Center por correo electrónico	Listados
3	H	Auxiliar de Facturación	Imprime dos listados de asignación de citas reportados por el Call Center	
4	H	Auxiliar de Facturación	Verifica los listados usuario por usuario en la base de datos para la confirmación de derechos.	
5	H	Auxiliar de Facturación	Hace apertura de los Ingresos y registra el número de cada usuario en los listados.	
6	H	Auxiliar de Facturación	Entrega los listados al Auxiliar de Enfermería de Preconsulta y le indica que usuarios serán atendidos de acuerdo a la contratación vigente.	
7	H	Auxiliar de Enfermería de Pre consulta	Orienta al usuario a la ventanilla de facturación para que le generen factura y copago si lo requiere.	
8	H	Auxiliar de Facturación	Genera factura, recibe copago, se le entrega una copia de la factura y direcciona al usuario al consultorio médico	Factura (Vinculado)
9	H	Auxiliar de Enfermería de Pre consulta	Para los eventos una vez que el usuario es valorado por el médico el Auxiliar de Enfermería entrega la documentación al facturador y orienta al usuario a la ventanilla de facturación, para que le liquiden la factura.	-Historia Clínica -Autorización - Fórmula
10	H	Auxiliar de Facturación	Digita el código de la consulta en el Software y genera factura	
11	H	Usuario	Si es Evento el usuario firma y coloca la huella en la factura. (original y dos copias)	-Factura (Evento)
12	H	Auxiliar de Facturación	Entrega al usuario las órdenes médicas (fórmula, exámenes, remisiones, etc)	- Fórmula - Exámenes - Remisiones
13	H	Auxiliar de Enfermería de Pre consulta	Al finalizar el turno del médico se entrega al Auxiliar de facturación los listados totalmente diligenciados, firmados y con el código de diagnostico CIE 10.	
14	H	Auxiliar de Facturación	Genera la factura de las consultas atendidas a los usuarios capitados y a los usuarios inasistentes se les anula el ingreso generando un código de anulación(190,Z 539) En caso que el usuario inasistente sea sustituido se reemplaza con el código (391418) para los usuarios de consulta adicional se factura con el código	-Factura (Capitado)

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADOR DE FACTURACION: HUMBERTO SERNA MORA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-S5P3

VERSION 1

VIGENCIA 16/03/2011

PAGINA 2 de 2



FACTURACION SERVICIOS AMBULATORIOS -CONSULTA EXTERNA

			(391419)	
15	H	Auxiliar de Facturación	Para los usuarios vinculados se modifica el código de diagnostico CIE10 de las facturas generada a los usuarios vinculados para registrar la que reporta el Médico en el listado.	
16	H	Auxiliar de Facturación	Diariamente archiva los listados de citas médicas en orden cronológico en la AZ de cada Médico.	
17	V	Revisor de Cuenta	Realiza el arqueo de caja verificando el sistema contra el dinero en efectivo. Si se presentan un faltante el facturador realiza el reembolso y si es un sobrante elabora un recibo de caja.	
18	A	Coordinador de Facturación	De acuerdo a los hallazgos realizados por el revisor de cuentas realiza el respectivo plan de mejoramiento o dependiendo de la falta informa al líder del proceso para que tome decisiones con el personal.	Formato de evento adverso o fallas de calidad
19	H	Auxiliar de Facturación	A final de mes genera informes de productividad y entrega a líderes de proceso, al jefe de atención al usuario y a asesor de facturación.	Informe
20	H	Coordinador de Facturación	Verificar los informes de los indicadores a planeación y calidad.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADOR DE FACTURACION: HUMBERTO SERNA MORA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO	GF-S5P4
VERSION	1
VIGENCIA	16/03/2011
PÁGINA 1 de 2	

FACTURACION CONSULTA EXTERNA
ZONA RURAL

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS DE APOYO
PROMOCION Y PREVENCION - SISTEMAS - CARTERA
OBJETIVO PRINCIPAL

Verificar y generar la documentación necesaria para garantizar el pago del servicio por parte las EPS -S y los usuarios que lo soliciten

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Aux Enfermería	Solicita las bases de datos que se entregan semanalmente en sistemas.	
2		Usuario	Se acerca y solicita los servicios ambulatorios.	
3		Aux Enfermería	Comprobación de derechos y si no aparecen contratados se direccionar con su EPS respectiva.	
4		Auxiliar de Enfermería	Generar un listado semanal de los usuarios que no se le prestaron servicios para reportarlos a los revisores de Facturación.	
5		Asesor de Facturación	Entregar copia de informe de usuarios no atendidos zona rural a Asesor de sistemas y Asesor de Mercadeo.	
6		Aux Enfermería Zona Rural ó Rev. Cuentas	Entrega al facturador sábanas o Rips de Zona Rural (consulta externa, PyP) con soportes de Eventos	-Sábanas -Historia Clínica -RIPS
7		Aux. Facturación	Verifica en la base de datos (Intranet, Fosyga, DNP-SISBEN, Desplazados)	Sábanas
8		Aux. Facturación	Verifica en el módulo Dinámica Gerencial, en el instrumento o herramienta determinado para tal fin (Kardex, listados u otros) el reporte de "Facturas generadas a pacientes (FACPAC)" para establecer que la actividad cumpla con el tiempo establecido por la Resol. 412 y determinar si la actividad de P y P realizada puede ser facturada o no. En caso de no poderse facturar se solicita explicación a la auxiliar de enfermería para definir responsabilidad y pago.	Sábanas
9		Aux. Facturación	Genera la factura según la entidad en la que este activo el paciente (en caso que el usuario no se encuentre registrado en Base de Datos, no este reportado como activo en el Fosyga se factura de acuerdo al contrato de población no asegurada PNA con código 391417 (Consulta externa zona rural)	- Factura y soportes
10		Aux. Facturación	Escribe el número de la factura generado por Dinámica Gerencial en la Sabana o Rips de la Zona Rural.	
11		Aux. Facturación	Si es Evento imprime la factura (original y dos copias), y anexan los soportes (Historia Clínica, RIPS, Autorización, Comprobación de Derechos, etc)	-Factura -RIPS -Autorización
12		Aux Facturación	En los Eventos escribe en la factura que el usuario firma en la historia clínica o RIPS por tratarse de la zona rural.	- Factura
13		Aux Facturación	Organiza las facturas de eventos con los soportes y	- Factura

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADOR DE FACTURACION: HUMBERTO SERNA MORA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO



PROCEDIMIENTO

FACTURACION CONSULTA EXTERNA
ZONA RURAL

100
417

CODIGO	GF-SSP4
VERSION	1
VIGENCIA	16/03/2011
PÁGINA 2 de 2	

			coloca su firma	- Soportes
14		Aux Facturación	Entrega todas Facturas semanalmente al Revisor de la zona correspondiente o se coloca en su escritorio.	
15		Aux Facturación	Realiza Informe Semanal de las actividades que no se pueden facturar especificando la causa o el motivo y la entrega al Jefe del proceso.	-Informe
16		Jefe Proceso Ambulatorio	Realiza las indagaciones pertinentes para generar responsabilidades y planes de mejora.	
17		Aux Facturación	Archivar en AZ las sábanas o RIPS en orden cronológico y por Zona.	- Sábanas - RIPS
18		Revisores de Cuentas	Realizan el cierre de facturación del mes.	
19		Asesor de Facturación	Debe generar el informe de facturación para consolidación y envió al área contable.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADOR DE FACTURACION: HUMBERTO SERNA MORA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-SSP5

VERSION 1

VIGENCIA 07/04/2011

PÁGINA 1 de 2

FACTURACION ACTIVIDADES DE PYP

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

CARTERA - CONTROL INTERNO - P Y P

OBJETIVO PRINCIPAL

Verificar y generar la documentación necesaria para garantizar el pago del servicio por parte las EPS --S y los usuarios que lo soliciten

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Usuario	El usuario se acerca a la ventanilla y solicita su(s) servicio(s)	
2		Aux.adm P y P	Direcciona al usuario según el servicio que requiera	
3		Aux.adm P y P	Recepción de documentos, verificación en la base de datos (intranet, fosiya) e impresión de la hoja de consulta de comprobación de derechos. (Cuando es Evento)	- Doc Identidad - Carné - Certificados EPS
4		Aux.adm P y P	Reportar el traslado de código a la oficina de sistemas cuando se presenten inconsistencias debido a que el usuario se encuentra creado más de una vez.	Formato Unificación HC
5		Aux.adm P y P	Revisa la pertinencia de las actividades de P y P a realizar a través del modulo Dinámica Gerencial "Reporte Generados de Facturación a Pacientes (FACPAC) y programa inmediatamente la atención respectiva.	
6		Aux.adm P y P	Actualización de datos personales y de la EPS en el modulo de "paciente" de Dinámica Gerencial	
7		Aux.adm P y P	Se asigna la cita de los programas de Promoción y Prevención; y riesgo cardiovascular.	
8		Aux.adm P y P	Imprime la cita médica que arroja el sistema, donde indica el nombre del profesional, consultorio y la fecha y hora y le informa al usuario que se debe anunciar con la Auxiliar de Enfermería circulante 20 minutos antes de la hora citada.	
9		Aux.adm P y P	Al empezar la jornada se imprime y consultan los Rips y se verifican nuevamente en la base de datos para abrir los ingresos (indica el numero del ingreso al médico y/o enfermera de PYP)	
10		Aux.adm P y P	Al abrir el ingreso verifica el paciente en Dinámica Gerencial el tipo de contrato de la EPS para PYP, teniendo en cuenta la base de datos (cuando no se encuentra en la base de datos de la intranet en el servicio que solicita, se direcciona al usuario a la EPSS correspondiente para que solicite autorización del servicio). En caso de que el usuario aparezca pero presente inconsistencias de nombre, apellidos, cédulas etc. Se diligenciará el anexo técnico 01 de la resolución 3047 de 2008, (Inconsistencias bases de datos) el cual se remite a la EPS vía electrónica para su corrección y se procede a la atención del usuario.	
11		Aux.adm P y P	Entrega los RIPS al Aux de enfermería (circulante) la	

REALIZÓ

ASESOR DE CALIDAD:
LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR

REVISÓ

COORDINADOR DE FACTURACION:
HUMBERTO SERNA MORA

APROBÓ

GERENTE:
DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-S5P5

VERSION 1

VIGENCIA 07/04/2011

PÁGINA 2 de 2



FACTURACION ACTIVIDADES DE PYP

			cual los distribuye en los consultorios.
12	Usuario		Después de la consulta se dirige a la ventanilla para que le generen la factura y le entreguen las ordenes medicas
13	Aux.adm P y P		Genera factura según lo realizado al paciente
14	Aux.adm P y P		Si es evento imprime la factura la hace firmar y colocar huella del paciente. (1 copia)
15	Aux. Circulante		Hace entrega de (formulas, exámenes, remisiones etc)
16	Aux.adm P y P		En caso de eventos con la hoja de autorización se envía el correo a la EPS correspondiente adjuntando el anexo técnico 03 resolución 3047 de 2008. Si hay inconsistencias en la base de datos se adjunta el anexo 01 y se envía por correo electrónico.
17	Aux.adm P y P		Organiza las facturas y las entrega semanalmente, previamente punteadas, perforadas y cuando sea la última semana del mes se entregaran diariamente al revisor.
18	Revisores de Cuentas		Verifica lo entregado por el auxiliar de P y P y si se encuentran inconsistencias se devuelven a las auxiliares con un plazo max de 24 horas para su respectiva corrección. Una vez se cumple los requisitos se procede al armado de cuentas.
19	Asesor de Facturación		Recibe de los revisores de cuentas el informe de errores o inconsistencias encontradas en el mes para que el realice el respectivo plan de mejoramiento.
20	Asesor de Facturación		Informa al lider del proceso de las novedades y actividades que no pudieron ser facturadas para que se analicen y gestionen los respectivos planes de mejoramiento.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADOR DE FACTURACION: HUMBERTO SERNA MORA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-S5P6

VERSION 1

VIGENCIA 16/03/2011

PÁGINA 1 de 2



FACTURACION PROMOCION Y PREVENCION HIGIENE ORAL EXTRAMURAL

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS DE APOYO
FACTURACIÓN – COSTOS – CONTABILIDAD – CARTERA - SISTEMAS
OBJETIVO PRINCIPAL

Verificar y generar la documentación necesaria para garantizar el pago del servicio por parte las EPS –S y los usuarios que lo soliciten.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Coordinador De P y P – Coordinador de Odontología	Coordinador de P y P entrega a Coordinador de Odontología las metas de P y P en salud oral de acuerdo a las matrices de cada EPS	
2		Coordinador de Odontología.	De acuerdo a las actividades proyecta el personal en odontología y facturadores para cumplir con los requerimientos de P y P extramural.	
3		Higienista Oral	Revisión y comprobación de derechos Verificar vinculados FOSYGA y DNP, consulta Sisben	
4		Higienista Oral	Realiza las actividades	
5		Aux Salud Oral (Facturador)	Recepción de los Rips de Higiene Oral entregado por la Higienista Extramural	F-SA-104/V1/24-09-2009
6		Aux Salud Oral (Facturador)	Verificación de Soportes (Rips de Higiene Oral y Procedimiento)	F-SA-62/V1/01-07-2007 F-SA-78/V1/12-03-2008
7		Aux Salud Oral (Facturador)	Entrega de los Rips de Higiene Oral para cada auxiliar en salud oral (facturador) Se entrega a cada auxiliares de salud oral de 8 Horas- 99 Usuarios(11Rips)	F-SA-103/V1/24-09-2009
8		Aux Salud Oral (Facturador)	En el momento de facturar se revisa y comprueban de derechos, verificar vinculados FOSYGA y DNP, consulta Sisben.	
9		Aux Salud Oral (Facturador)	Verifica las actividades realizadas al usuario en el Reporte Generado de facturación a pacientes (FACPAC) para la verificación de periodicidad según Resolución 412/2000.	
10		Aux Salud Oral (Facturador)	Revisión en Dinámica Gerencial (consulta por tercero por F5) para comprobar que el usuario este creado con el documento actual.	
11		Aux Salud Oral (Facturador)	Si el usuario esta creado con más de un (1) documento se realiza traslado o unificación de la historia clinica si el sistema lo permite.	
12		Aux Salud Oral (Facturador)	Si el sistema no permite la unificación o traslado se imprimen los datos del paciente y la comprobación de derechos del usuario y se envían al área de Sistemas.	Formato de entrega de Traslados
13		Aux Salud Oral (Facturador)	Verifica si los datos diligenciados en el Rips de Higiene Oral corresponden a los de la comprobación de derechos.	
14		Aux Salud Oral (Facturador)	Si los datos no coinciden se verifica en el FOSYGA para corroborar los datos reales	
15		Aux Salud		

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA DE FACTURACION: RUBY REINOSO TRUJILLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO



PROCEDIMIENTO

FACTURACION PROMOCION Y PREVENCION HIGIENE ORAL EXTRAMURAL

CODIGO	GF-S5P6
VERSION	1
VIGENCIA	16/03/2011
PÁGINA 2 de 2	

1476
421

	Oral (Facturador)	Si se presentan inconsistencias se elabora el anexo No. 01 según Resol. 3047 de 2008.	
16	Aux Salud Oral (Facturador)	Realiza el envío del anexo 01 a la EPSS correspondiente por medio del correo electrónico	
17	Aux Salud Oral (Facturador)	Actualiza información del usuario en Dinámica Gerencial	
18	Aux Salud Oral (Facturador)	Abrir ingreso en Dinámica Gerencial.	
19	Aux Salud Oral (Facturador)	Ingresar el registro clínico de las condiciones de higiene oral del paciente.	
20	Aux Salud Oral (Facturador)	Se facturan las actividades señaladas en el Rips de Higiene Oral	
21	Aux Salud Oral (Facturador)	Escribe el número de la factura generado en la planilla de los Rips de Higiene Oral	F-SA-62/V1/01-07-2007
22	Aux Salud Oral (Facturador)	Organiza los eventos con la firma de quien elaboro la factura y se coloca sello en la histórica clínica del paciente con el nombre de la Higienista Oral	
23	Aux Salud Oral (Facturador)	La Higienista Oral autorizada imprime los listados de la facturación por evento semanalmente	
24	Aux Salud Oral (Facturador)	Puntean los eventos por consecutivos y se perforan.	Listado Estadístico de a Entidades
25	Aux Salud Oral (Facturador)	Hace entrega al Revisor de cada zona semanalmente los días lunes y cuando sea fin de mes se hace entrega diaria	Formato de Entrega de Eventos
26	Revisor De Cuenta	El Revisor verifica si los eventos están completos y firma los formatos de entrega.	
27	Aux Salud Oral (Facturador)	Al finalizar el mes se realiza el informe de actividades facturadas y no facturadas a la Coordinación Odontológica	F-SA-106/V1/24-09-2009
28	Revisor de cuentas	Se realiza la revisión administrativa a la facturación.	
29	Revisor de Cuentas	Realiza un informe de las inconsistencias o errores presentados en la facturación.	
30	Asesor de Facturación	Retroalimenta al coordinador de P y P y de odontología de las inconsistencias y novedades encontradas en el desarrollo de este procedimiento.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA DE FACTURACION: RUBY REINOSO TRUJILLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO



PROCEDIMIENTO

FACTURACION DE P Y P ODONTOLOGIA INTRAMURAL

CODIGO	GF-S5P7
VERSION	1
VIGENCIA	16/03/2011
PÁGINA 1 de 2	

445
422

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

SISTEMAS – PROMOCION Y PREVENCIÓN - CONTABILIDAD – COSTOS - FACTURACIÓN

OBJETIVO PRINCIPAL

Verificar y generar la documentación necesaria para garantizar el pago del servicio por parte las EPS –S y los usuarios que lo soliciten

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Coordinación De Odontología	Planear los recursos físicos y humanos para llevar a cabo la atención odontológica Intramural	Cronograma
2		Aux. Facturación Consulta Externa	Descarga e imprime la planilla del listado de usuarios.	Listado
3		Auxiliar Facturación Consulta Externa	Verifica información de la base de datos si registra inconsistencia se envía el anexo 01 a la EPSS. Cuando el usuario esta creado mas de una vez se realiza el traslado de código en Dinámica Gerencial (para los traslados que no puedan hacer el auxiliar de facturación diligencia formato entrega de traslados al área de sistemas)	
4		Auxiliar Facturación Consulta Externa	Abrir ingreso en Dinámica Gerencial.	
5		Aux Salud Oral (Facturador)	Verificación del documento del usuarios en comprobación de derechos el mismo día de generación de la planilla	
6		Aux Salud Oral (Facturador)	Verificar las actividades en el reporte de facturación a pacientes (FACPAC) (para verificación de periodicidad según Resolución 412/2008)	
7		Aux Salud Oral	Se hace seguir al usuario para prestarle el servicio que el solicite	
8		Odontólogo	Si se define la atención como urgencia y se requiere autorización se direcciona al usuario con la auxiliar de facturación para que solicite la autorización con la respectiva entidad.	
9		Aux Salud Oral	Verificación de los traslados de documentos de los usuarios.	
10		Aux Salud Oral	Si los datos no coinciden y el traslado no se ha efectuado se genera un reporte a la coordinadora de Odontología (Semanalmente).	Tabla de Reporte de Traslados no Efectuados
11		Aux Salud Oral	Se factura el servicio teniendo en cuenta si las actividades son por evento se imprime la factura y se hace firmar del usuario con huella del índice derecho.(solo pyp –urgencias) y se cierra los ingresos de los pacientes inasistentes (Z 539) anulación del ingreso (190).	
12		Aux Salud Oral	Se realiza Historia Clínica con el código del profesional teniendo en cuenta que el número del ingreso sea igual al de la factura.	
13		Auxiliar De Facturación	Para los servicios prestados como urgencias odontológicas se realiza el respectivo envío a la	(Anexo 02)

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA DE FACTURACION: RUBY REINOSO TRUJILLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO



PROCEDIMIENTO

FACTURACION DE P Y P ODONTOLOGIA INTRAMURAL

CODIGO	GF-S5P7
VERSION	1
VIGENCIA	16/03/2011
PÁGINA 2 de 2	

	Consulta Externa	entidad (EPSS y Municipios)	
14	Auxiliar De Salud Oral	Liquidación de factura. Si es evento se imprime la factura, la historia clínica y el formato de comprobación de derechos.	Factura
15	Aux Salud Oral	Al finalizar la jornada se le hace entrega de todos los eventos facturados en la jornada al revisor de cuentas.	Estadístico de facturas por Entidad
16	Odontólogo	Genera reporte de actividades asistenciales, P y P , urgencias, inasistencias, controles, tratamientos terminados y consultas odontológicas Se entregan a la coordinadora de odontología.	
17	Coordinación de Odontología	Verificar el reporte de actividades de los odontológicos contra las actividades facturadas.	
18	Coordinación de Odontología	Semaforización del recurso humano de acuerdo al cumplimiento de metas.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA DE FACTURACION: RUBY REINOSO TRUJILLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO



PROCEDIMIENTO

FACTURACION POR URGENCIAS

CODIGO	GF-S5P8
VERSION	1
VIGENCIA	16/03/2011
PÁGINA 1 de 3	

**PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS DE APOYO
FACTURACION URGENCIAS**

OBJETIVO PRINCIPAL

Verificar y generar la documentación necesaria para garantizar el pago del servicio por parte las EPS -S y los usuarios que lo soliciten

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Usuario	El usuario se acerca a la ventanilla y solicita su(s) servicio(s)	
2		Auxiliar de Facturación	Direcciona al usuario según el servicio que requiera	
3		Auxiliar de Facturación	Recepción de documentos y verificación en base de datos (Intranet, Fosyga, DNP-SISBEN, Desplazados) Para el caso de SOAT se solicita la siguiente documentación: Pase, Fotocopia de la cédula, copia tarjeta propiedad del vehículo y seguro obligatorio de accidentes.	- Doc Identidad - Carné - Certificados EPS
4		Auxiliar Facturación	Reporta el traslado de código a la oficina de sistemas cuando se presenten inconsistencias debido a que el usuario se encuentra creado más de dos veces	Formato Unificación HC
5		Auxiliar de Facturación	Actualiza los datos personales y de EPS del usuario en el módulo de "paciente" de Dinámica Gerencial	
6		Auxiliar de Facturación	Apertura del ingreso e impresión de Hoja de Admisión. (si es Evento se imprime doble)	- Hoja de Admisión (Sticker)
7		Auxiliar de Facturación	Entrega al paciente la Hoja de Admisión (Sticker) y le informa que la debe entregar al Auxiliar de Enfermería, (si es Evento el Facturador se queda con la copia de la Hoja de Admisión).	-- Hoja de Admisión (Sticker)
8		Auxiliar de Facturación	Si es evento se revisa la Historia Clínica pasadas dos horas para verificar si el usuario ha sido atendido, para poder verificar el tipo de Triage, motivo de la consulta y los diagnósticos para completar la información de la hoja de admisión (Sticker)	- Hoja de Admisión (Sticker)
9		Auxiliar de Facturación	Si pasadas cuatro horas no se registra historia clínica en el sistema se procede a comunicarse con la auxiliar de enfermería para definir la anulación o no del ingreso.	
10		Auxiliar de Facturación	Si el evento es Triage I ó II se realiza el Anexo 02 Res. 3047 y envía por correo electrónico a la entidad pertinente, si es Triage III ó IV se anula el ingreso y se direcciona al usuario a su respectiva EPS por parte del médico.	- Hoja de Admisión (Sticker) - Historia Clínica - Informe de la atención inicial de urgencias (Anexo 02 Res. 3047)
11		Auxiliar de Enfermería	EL Auxiliar de Enfermería informa a facturación cuando el paciente requiere el servicio de observación y/o hospitalización.	

REALIZO	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA DE FACTURACION: RUBY REINOSO TRUJILLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-SSP8

VERSION 1

VIGENCIA 16/03/2011

PÁGINA 2 de 3



FACTURACION POR URGENCIAS

12	Auxiliar de Facturación	El auxiliar de facturación solicita autorización a la EPS del usuario que requiere hospitalización.	
13	Auxiliar de Facturación	Solicita al auxiliar de enfermería el número de identificación del usuario, hora de observación y/o hospitalización y número de cama o camilla y se asigna en el aplicativo Dinámica Gerencial.	
14	Auxiliar de Facturación	Si el paciente hospitalizado o en observación es una atención por Evento se realiza la solicitud de autorización de Servicios (Anexo 03 Res. 3047) y se envía por correo electrónico a la entidad pertinente.	- Solicitud de Autorización de Servicios(Anexo 03 Res. 3047)
15	Auxiliar de Enfermería	EL auxiliar de enfermería igualmente por cada día de hospitalización entrega a facturación el listado de pacientes que siguen hospitalizados.	
16	Auxiliar de Enfermería	El Auxiliar de Enfermería entrega al facturador la documentación y direcciona al usuario a la ventanilla.	- Historia Clínica - Fórmula
17	Usuario	Se dirige a la ventanilla para que le generen la factura y le entreguen las órdenes médicas.	Hoja de Admisión (Sticker) - Ordenes Médicas
18	Auxiliar de Facturación	Verifica los documentos y los suministros cargados en el sistema.	
19	Auxiliar de Facturación	Genera la factura según lo realizado al paciente, (en caso de hospitalización se cobra copago a Subsidiado Nivel 2 y a todos los vinculados) e impresión de la factura. En el caso que la atención corresponda a un SOAT se diligencia el FURIPS. (Excepto de copago a mujeres embarazadas y niños menores de un año)	- Factura - Formulario único de reclamación de IPS (Furips)
20	Usuario	Si es Evento firma y huella en la factura. (original y una copia)	
21	Auxiliar de Facturación	Entrega al usuario las órdenes médicas (fórmula, exámenes, remisiones, etc)	- Fórmula - Exámenes - Remisiones
22	Auxiliar de Facturación	Para los Eventos (según la EPS) Se pide autorización por correo electrónico o por teléfono.(se escribe el código de autorización temporalmente en la hoja de Admisión)	
23	Auxiliar de Facturación	Cuando se han detectado inconsistencias en la base de datos como nombre, apellidos, fecha de nacimiento, documento identidad se diligencian los datos correctos en el Anexo 01 enviándolo por correo electrónico en un archivo PDF a la respectiva EPS-S, en caso de facturación por evento se imprime el documento y se anexa como soporte a la factura	Inconsistencias en la base de datos de la entidad responsable de pago (Anexo 1 Resol.3047)
24	Auxiliar de Facturación	Organiza los documentos soportes de las factura y la firma si es una atención por Evento. Posteriormente	- Factura - Historia Cl

REALIZÓ

ASESOR DE CALIDAD:
LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR

REVISÓ

ASESORA DE FACTURACION:
RUBY REINOSO TRUJILLO

APROBO

GERENTE:
DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-S5P8

VERSION 1

VIGENCIA 16/03/2011

PÁGINA 3 de 3



FACTURACION POR URGENCIAS

			imprime el pie de pagina con la información de la autorización de la EPS en la factura	- Ordenes Médicos - Resultados de exámenes - Anexos Res. 3047.
25		Auxiliar de Facturación	Entrega diariamente todas las Facturas al Revisor correspondiente o se coloca en su escritorio.	
26		Asesor de Facturación	Al finalizar el mes se reúne con los revisores de cuentas y verifica los errores, inconsistencias y modificaciones de los auxiliares de facturación y otros funcionarios que intervienen en este procedimiento y genera un informe a la Gerencia y concertar planes de mejoramiento.	Informe

REALIZO	REVISO	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA DE FACTURACION: RUBY REINOSO TRUJILLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-S5P9

VERSION 1

VIGENCIA 16/03/2011

PÁGINA 1 de 2



FACTURACION PARTOS

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS DE APOYO

FACTURACION - SISTEMAS

OBJETIVO PRINCIPAL

Verificar y generar la documentación necesaria para garantizar el pago del servicio de partos por parte las EPS -S y los usuarios que lo soliciten

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Usuario	El usuario se acerca a la ventanilla y solicita el Servicio de Atención de Partos	
2		Auxiliar de Facturación	Recepción de documentos y verificación en base de datos (Intranet, Fosyga, DNP-SISBEN, Desplazados)	- Doc Identidad - Carné - Certificados EPS
3		Auxiliar de Facturación	Direcciona al usuario al servicio que de sala de partos	
4		Auxiliar Facturación	Reportar el traslado de código a la oficina de sistemas cuando se presenten inconsistencias debido a que el usuario se encuentra creado más de dos veces.	Formato Unificación HC
5		Auxiliar de Facturación	Actualización de datos personales y de EPS del usuario en el módulo de "paciente" de Dinámica Gerencial	
6		Auxiliar de Facturación	Apertura del ingreso e impresión de Hoja de Admisión. (si es Evento se imprime doble)	- Hoja de Admisión (Sticker)
7		Auxiliar de Facturación	Entrega al paciente la Hoja de Admisión (Sticker) y se le informa que la debe entregar al Auxiliar de Enfermería, (si es Evento el Facturador se queda con la Hoja de Admisión).	- - Hoja de Admisión (Sticker)
8		Auxiliar de Enfermería	El Auxiliar de Enfermería le informa a facturación si la paciente requiere ser hospitalizada o remitida a otro nivel.	
9		Auxiliar de Facturación	Solicita al auxiliar de enfermería el número de identificación del usuario, hora de hospitalización; Paso a seguir se asigna cama en el Sistema Dinámica e informa el número correspondiente al Auxiliar de Enfermería.	
10		Auxiliar de Facturación	Si la hospitalización corresponde a una atención por Evento se realiza la solicitud de autorización de Servicios (Anexo 03 Res. 3047) y se envía por correo electrónico a la entidad pertinente. Igualmente por cada día de hospitalización.	- Solicitud de Autorización de Servicios(Anexo 03 Res. 3047)
11		Auxiliar de Enfermería	El auxiliar de enfermería solicita a facturación apertura del ingreso e impresión de Hoja de Admisión para el recién nacido.	
12		Auxiliar de Facturación	El Auxiliar de Enfermería entrega al facturador la documentación y direcciona al familiar a la ventanilla de facturación.	-Historia Clínica - Fórmula
13		Familiar del Usuario	Se dirige a la ventanilla para que le generen la factura.	Hoja de Admisión (Sticker)

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA DE FACTURACION: RUBY REINOSO TRUJILLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-S5P9

VERSION 1

VIGENCIA 16/03/2011

PÁGINA 2 de 2



FACTURACION PARTOS

14	Auxiliar de Facturación	Verifica los documentos y los suministros cargados en el sistema.	
15	Auxiliar de Facturación	Genera la factura según lo realizado al paciente,	-Factura
16	Familiar del Usuario	Si es Evento firma y huella en la factura. (original y una copia)	
17	Auxiliar de Facturación	Cuando se han detectado inconsistencias en la base de datos como nombre, apellidos, fecha de nacimiento, documento identidad se diligencian los datos correctos en el Anexo 1 enviándolo por correo electrónico en un archivo PDF a la respectiva EPS-S; En caso de facturación por evento se imprime el documento y se anexa como soporte a la factura	Inconsistencias en la base de datos de la entidad responsable de pago (Anexo 1 Resol.3047)
18	Auxiliar de Facturación	Organiza los documentos soportes de las factura y la firma si es una atención por Evento. Posteriormente si es necesario imprime el pie de pagina con la información de la autorización de la EPS en la factura	- Factura - Historia Cl - Ordenes Médicos - Resultados de exámenes - Anexos Res. 3047.
19	Auxiliar de Facturación	Entrega diariamente las Facturas al Revisor correspondiente o se coloca en su escritorio.	
20	Revisor de Cuentas	Revisión administrativa a la facturación.	
21	Auditor de Cuentas Medicas	Revisa las facturas de acuerdo a la pertinencia médica e informa a los revisores de cuentas para las modificaciones.	
22	Asesor de Facturación	Consolida la información encontrada de errores y novedades para elaborar los planes de mejoramiento.	

REALIZO	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA DE FACTURACION: RUBY REINOSO TRUJILLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO



PROCEDIMIENTO

ARMADO DE CUENTAS

CODIGO	GF-SSP10
VERSION	1
VIGENCIA	05/05/2011
PÁGINA 1 de 2	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS DE APOYO

CARTERA

OBJETIVO PRINCIPAL

Verificar y generar la documentación necesaria para garantizar el pago del servicio por parte las EPS -S y los usuarios que lo soliciten

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Auxiliar de Facturación	Organiza las facturas en todos los Centros de salud por tipo de contrato, por fecha y por número consecutivo semanalmente y la última semana del mes lo hace diariamente	
2		Revisor de Cuentas	Genera el listado estadístico de facturas a entidades y lo entrega al facturador.	Listado Estadístico de Facturación a Entidades
3		Auxiliar de Facturación	Verifica las facturas físicas Vs. Listado.	
4		Auxiliar de Facturación	Revisa que todas las facturas se encuentren perforadas y las que falten las perfora y coloca el gancho legajador.	
5		Auxiliar de Facturación	Elabora la portada en el sistema donde se especifica el nombre de la entidad, tipo de servicio, número del contrato, periodo facturado, el nombre de la ESE CEO, Nombre del centro de Salud, y el número del paquete.	
6		Auxiliar de Facturación	Organiza las facturas por orden de paquete y las coloca en cajas para la entrega a las diferentes entidades los primeros 10 días de cada mes.	
7		Revisor de Cuentas	Elaboración de las facturas de ventas de los servicios prestados y arma la cuenta por entidad.	
8		Asesor de Cartera	Recibe las cuentas y realizan los reconocimientos de presupuesto y adjuntan a la cuenta la certificación bancaria.	
9		Gerente	Revisa y firma las cuentas que se presentaran a las diferentes EPS y demás entidades.	
10		Cartera	Recibe y clasifica las facturas de Neiva y las entrega a facturación. Las de fuera de Neiva las remite via correo certificado.	
11		Auxiliar de Facturación	Solicita con 24 horas de antelación a la Secretaria de la Subgerencia Administrativa y Financiera el préstamo de un vehiculo de la empresa para transportar las cuentas de los centros de salud a las diferentes EPS.	
12		Auxiliar de Facturación	Se desplaza un facturador de cada centro de salud para realizar personalmente la radicación de las cuentas a las diferentes entidades.	
13		Auxiliar de Facturación	Espera el recibido de la cuenta por parte del funcionario de la entidad quien verifica que toda la información se encuentre completa.	
14		Auxiliar de Facturación	Entrega a cartera los respectivas copias de recibido de las facturas.	

REALIZO	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA DE FACTURACION: RUBY REINOSO TRUJILLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos uniendo Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO	CODIGO	GF-S5P10
	ARMADO DE CUENTAS	VERSION	1
		VIGENCIA	05/05/2011
		PÁGINA 2 de 2	

137
430

15	Asesor de Facturación	Hacer seguimiento de las facturas generadas en el mes inmediatamente anterior.
----	-----------------------	--

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA DE FACTURACION: RUBY REINOSO TRUJILLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO



PROCEDIMIENTO

ELABORACIÓN DE FACTURA DE VENTA (EVENTO)

CODIGO	GF-S5P1
VERSION	1
VIGENCIA	05/05/2011
PÁGINA 1 de 1	

**PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS
SISTEMAS - CARTERA - PRESUPUESTO - CONTABILIDAD - FACTURACIÓN**

OBJETIVO PRINCIPAL

Elaborar la factura de venta a ser presentadas a las diferentes EPS.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Asesor de facturación	Realiza una reunión con los revisores de cuenta en donde se verifica las causales de glosas que se presentaran en el mes y cuál es la solución a implementar.	
2		Asesor de Sistemas	Ejecuta el cierre de facturación en el sistema durante los primeros cinco días del mes siguiente previa autorización del área de facturación.	
3		Revisor de Cuentas	Se procede a radicar las diferentes cuentas de cobro por cada entidad en el LINK cuenta de cobro a entidad.	
4		Revisor De Cuentas	Se elabora la factura de venta con sus respectivos soportes (Factura de venta, Cuenta de cobro generada en el sistema, el listado de facturación.)	
5		Revisor De Cuentas	Se procede a la respectiva generación de Rips a través del aplicativo Dinámica Gerencial modulo facturación LINK generación de RIPS, dicho proceso genera; archivos de consulta (AC) Archivo de control (CT) archivo de descripción (AD) archivo de facturas (AF) archivo de hospitalización (AH) Archivo de medicamento (AM) Archivo de procedimientos (AP) archivo otros servicios (AT) Archivo Observación (AU) y archivo de usuario (US).	
6		Revisor De Cuentas	Se procede a cargar la información en la malla validadora del ministerio o el que cada EPS suministra. Si se encuentra alguna inconsistencia se procede a corregir.	
7		Revisor De Cuentas	Después de generados los RIPS, se revisan de tal forma que cumpla con lo preceptuado el decreto 3374 de 2000, se tiene en cuenta estructura y contenido.	
8		Revisor De Cuentas	Se procede a unir el RIPS con la factura de venta y se envía a cartera con el respectivo oficio de remisión.	Oficio
9		Revisor De Cuentas	Generan un informe donde se relacionan las facturas de ventas realizadas y se entrega relacionado a cartera.	
10		Asesor de facturación	Verifica la información suministrada por los revisores de cuentas y remite al asesor de cartera.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA DE FACTURACION: RUBY REINOSO TRUJILLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO



PROCEDIMIENTO

135
432

CODIGO	GF-S5P12
VERSION	1
VIGENCIA	13/05/2011
PAGINA 1 de 2	

REVISION ADMINISTRATIVA A LA FACTURACIÓN

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS
URGENCIAS- SERVICIOS AMBULATORIOS- HOSPITALIZACION-CONTROL INTERNO
OBJETIVO PRINCIPAL

Verificar y generar la documentación necesaria para garantizar el pago del servicio prestado en los diferentes tipos de contratación que suscribe la ESE CEO.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Asesor de Facturación	Realizara una reunión con los revisores de cuentas en la primera semana del mes para coordinar las actividades para la eficiente revisión y armado de cuentas a las diferentes entidades a las cuales se les prestan servicios por parte de la ESE.	Acta
2		Auxiliar de Facturación	Entrega diariamente todas las Facturas al Revisor correspondiente o se coloca en su escritorio.	
3		Revisor de Cuentas	Capitación Urgencias y/o Consulta Externa: confronta en el sistema de Dinámica Gerencial (Modulo de Historias Clínicas) y en las Bases de datos (Fosyga y DNP) con el físico reportado por el facturador usuario por usuario. (Si se encuentran inconsistencias entre la historia clínica, la base de datos y la factura se procede a su anulación, la cual será entregada al facturador responsable para su respectiva corrección.) Las urgencias del sector rural se liquidan en la sedes Granjas, IPC y Siete de Agosto debido a que no se encuentra habilitado dicho servicio en la sede rural.	Concepto Anulación de facturas
4		Auxiliar de Enfermería	Entregar semanalmente los RIPS colectivos y/o sabanas de P y P al revisor correspondiente.	
5		Revisor de cuentas	Capitación Consulta Externa: 1. Zona Rural, se verifican los RIPS manuales teniendo en cuenta los siguientes aspectos: documento de identidad, nombres y apellidos, fecha de la atención, servicios prestados, firma del profesional y firma y huella del paciente.) Posteriormente se entregan los RIPS al auxiliar de facturación (Consulta Externa).	
6		Auxiliar de Facturación	Verifica en la base de datos cada uno de los usuarios reportados y se cargan en Dinámica Gerencial Modulo de facturación las actividades realizadas por el profesional médico. Paso siguiente se liquida y genera la factura la cual será entregada al revisor con el respectivo RIPS.	
7		Revisor de cuentas	Verifica las facturas (Documento de identidad, nombres y apellidos del usuario, centro de salud, fecha de ingreso y egreso, nombre del profesional, diagnostico, valores y bases de datos y de presentar alguna inconsistencia la información se hace devolución al auxiliar de facturación responsable para su respectiva corrección.	
8		Revisor de		Informe facturas anuladas

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA DE FACTURACION: RUBY REINOSO TRUJILLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-SSP12
 VERSION 1
 VIGENCIA 13/05/2011
 PÁGINA 2 de 2



REVISION ADMINISTRATIVA A LA FACTURACIÓN

		cuentas	Mensualmente se genera informe por facturador del sistema por las facturas anuladas. (Tabla Reporte Devoluciones)	y reporte devoluciones
9		Revisor de Cuentas	Semestralmente se enviara al archivo central los RIPS de la zona urbana y Rural organizados por fechas y centro asistencial.	
10		Revisor de Cuentas	Revisión de Facturas por Evento en Urgencias y Consulta Externa: confrontar en el sistema modulo historias clinicas y (Bases de datos, Fosyga y DNP) y los soportes (Imaginologia, reporte de laboratorio, medicamentos, insumos, notas de enfermería, envió de los anexos 01, 02 y 03, pie de página en la factura con el código de autorización, bitácora, registro de enfermería, firma del auxiliar de facturación y firma y huella del usuario.)	
11		Revisor de Cuentas	De presentar alguna inconsistencia la información se hace devolución o anulación de la factura al auxiliar de facturación responsable para su respectiva corrección.	Nueva factura
12		Revisor de cuenta	Si efectivamente la información es correcta, se visa por parte del revisor de cuentas el soporte con fecha de la revisoria, de igual manera se pasa para auditoria medica.	
13		Auditor Médico	Revisa la pertinencia Médica mediante la historia clínica y sus respectivos soportes.	
14		Revisor de Cuentas	Recibe del Auditor médico las facturas revisadas y visadas para su respectivo trámite. Si se presentan inconsistencias de tipo médico se hace la respectiva devolución o anulación de la factura.	
15		Revisor de Cuentas	Anula o devuelve las facturas a los jefes de enfermería de urgencias para la respectiva corrección.	
16		Medico	Realiza la justificación solicitada por el auditor medico.	
17		Auditor Médico	Recibe la factura corregida la revisa y la firma.	
18		Revisor de Cuenta	Realiza el Armado de cuenta por entidad.	
19		Asesor de Facturación	Analiza las cuentas y genera informe mensual a gerencia y concerta los planes de mejoramiento respectivos.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA DE FACTURACION: RUBY REINOSO TRUJILLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO	GF-S5P13
VERSION	2
VIGENCIA	13/05/2011
PÁGINA 1 de 2	

ANULACIÓN DE FACTURAS

**PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS DE APOYO
CARTERA – COSTOS - CONTABILIDAD**

OBJETIVO PRINCIPAL

Anulación de facturas por los diferentes conceptos y errores presentando en el momento de la facturación de los servicios prestados por ESE CARMEN EMILIA OSPINA.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Asesor de Facturación	Se reúnen los facturadores, revisores de cuentas y asesor de facturación al inicio del mes siguiente para retroalimentar los errores más frecuentes en la facturación.	
2		Revisor de Cuentas	En el momento en que se realiza la revisoría de la facturación tanto Capitado como Evento de los servicios de Urgencias y/o Consulta Externa se procede a confrontar en el sistema de Dinámica Gerencial (Modulo de Historias Clínicas) y en las Bases de datos (Fosyga y DNP) con el físico reportado por el facturador usuario por usuario. (Si se encuentran inconsistencias entre la historia clínica, la base de datos y la factura se procede a su anulación.)	
3		Revisor de Cuentas	Para proceder a la anulación el revisor debe identificar a que causal corresponde dentro de las clasificadas. Causales de Anulación: Cód. 100 Error base de datos facturable, Cód. 101 Error de digitación no facturable, Cód. 106 Error edad no facturable, Cód.111 facturas repetidas facturable, Cód.112 Facturas repetidas no facturable, Cód.120 Error digitación facturable, Cód.120-1 Error centro de salud no pertinente, Cód.120-2 Error de servicio no pertinente, Cód.120-3 Error de servicio no liquidado, Cód.120-4 Error de profesional no pertinente, Cód.120-5 Error de cantidad, Cód.121 Error de digitación no facturable- Cód.122-2 Error de Servicio no liquidado, Cód.125 Error duplicidad servicio no facturado Cód.130 Error no pasa a contabilidad facturable, Cód.140 Error actividad no pertinente facturable, Cód.145 Error cama sin cargar facturable, Cód.150 Error de facturas que no pasan a cartera facturable, Cód.155 Error facturas que no pasan a contabilidad facturables, Cód.160 Error total de las facturas no facturables, Cód.170 Error pertinencia medica (Auditor medico), Cód.171 error pertinencia medica (Auditor P y P), Cód.172 Error pertinencia medica (Auditor medico), Cód.180 Pruebas.	Factura errada
4		Revisor de Cuentas	Identificados los errores procede a la respectiva anulación y son entregados de manera formal a cada facturador para la respectiva corrección,	Oficio

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA DE FACTURACION: RUBY REINOSO TRUJILLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-S5P13
 VERSION 2
 VIGENCIA 13/05/2011
 PÁGINA 2 de 2

ANULACIÓN DE FACTURAS

			determinando un tiempo de 24 horas para su corrección después de recibidos los mismos.	
5	Asesor de Sistemas		La asesora de sistemas identifica errores en la facturación y genera un archivo plano en donde detalla e informa periódicamente cada quince (15) días, donde detecta errores tales como: base de datos facturable y no facturable, duplicidad servicio no facturable, error edad no facturable- error de contrato facturable-facturas repetidas - error no pasan a contabilidad facturable - error facturas que no pasan a cartera - error total de facturas.	Listado de errores
6	Revisor de Cuentas		El revisor lista los errores por usuarios y son entregados de manera formal a cada facturador para la respectiva corrección, determinando un tiempo de 24 horas para su corrección después de recibidos los mismos.	Oficio
7	Auxiliar de Facturación		Corrige los errores presentados en las facturas que sean responsabilidad de su cargo y entrega las facturas corregidas.	Nueva Factura
8	Revisor de Cuentas		Posteriormente el revisor audita la veracidad de la información corregida para lo cual genera lista la nueva factura.	Listado de facturas anuladas
9	Revisor de Cuentas		Genera informe mensual según las causales y facturador que generan anulación identificando, los errores o causas que lo ocasionan.	
10	Asesor de Facturación		Verifica la información suministrada por los revisores de cuentas y genera posibles mejoras al procedimiento.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA DE FACTURACION: RUBY REINOSO TRUJILLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-SSP14

VERSION 1

VIGENCIA 16/03/2011

PÁGINA 1 de 2



FACTURACION ENTREGA DE TURNO

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS DE APOYO

TESORERIA - CONTABILIDAD

OBJETIVO PRINCIPAL

Verificar y generar la documentación necesaria para garantizar el pago del servicio por parte las EPS -S y los usuarios que lo soliciten

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Auxiliar de Enfermería	Entrega al Auxiliar de Facturación las hojas de admisiones correspondientes a los ingresos de los pacientes en el horario de 10:00 p.m. hasta las 6:00a.m (Que no hay facturador) y entregan las admisiones realizadas por el facturador en día anterior.	Hoja de Admisiones
2		Auxiliar de Facturación	Solicita al auxiliar de enfermería el código de usuario para ingresar al Aplicativo Dinámica Gerencial y genera el listado de ingresos abiertos por este usuario.	-Listado ingresos abiertos
3		Auxiliar de Facturación	Verifica que el listado de ingresos abiertos corresponda con las hojas de admisiones entregadas.	
4		Auxiliar de facturación	De no coincidir el número de ingresos abiertos en el sistema con respecto al formato de admisiones en físico, se imprime nuevamente la hoja de admisión y se verifica en el sistema la historia clínica del paciente para establecer el tipo de atención recibida.	
5		Auxiliar de Facturación	Registra en el libro de entrega de turno los ingresos pendientes no soportados por enfermería, se firma el libro y se indica la causa de los ingresos no entregados y se realiza el envío de solicitud de autorizaciones de los usuarios hospitalizados.	- Libro de Entrega de Turno
6		Auxiliar de Facturación	Recibe del auxiliar de facturación del turno de las 2:00 p.m las hojas de admisiones de los usuarios que todavía no han sido valorados por el médico.	
7		Auxiliar de Facturación	El Auxiliar de Facturación que entrega turno relaciona el dinero recaudado en el formato de cambio de turno de caja donde especifica la cantidad de billetes, monedas, denominación y valor,	Formato de Cambio de Turno Caja
8		Auxiliar de Facturación	El Auxiliar de Facturación que recibe turno verifica el dinero y firma el formato de cambio de turno de caja donde declara que recibió en su totalidad el dinero relacionado en este documento y lo archiva en la AZ	
9		Auxiliar de Facturación	Deposita el dinero recibido en un sobre y lo guarda en la caja registradora y/o caja fuerte	
10		Auxiliar de Facturación	El facturador en el turno de 2:00 a 10:00p.m realiza los ingresos correspondientes, liquida facturas, realiza los envíos, solicita código de autorización vía telefónica y orienta al usuario en el proceso de facturación.	
11		Auxiliar de	El facturador imprime del sistema el listado de	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA DE FACTURACION: RUBY REINOSO TRUJILLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-S5P11

VERSION 1

VIGENCIA 16/03/2011

PÁGINA 2 de 2



FACTURACION ENTREGA DE TURNO

		facturación	ingresos abiertos por su usuario y este documento hará parte de las actividades del facturador que ingrese en el turno del día siguiente en el horario de las 6:00 AM.	
12		Revisores de Cuentas	Se listan por cada facturador los reportes de recaudos por usuario y se generan planillas de movimientos de caja.	
13		Revisor de Cuentas	Entrega al mensajero la planillas de cuadro diario de caja facturación y la consignación diligenciadas.	
14		Mensajero	Recibe los dineros que entregan los revisores de cuentas y firma libro de control diario de consignación.	
15		Auxiliar de Tesorería	Recibe la copia de la consignación.	
16		Asesor de Facturación	Consolida la información de las entregas de turnos y sus inconsistencias o errores y novedades encontradas.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA DE FACTURACION: RUBY REINOSO TRUJILLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-SSP15

VERSION 2

VIGENCIA 03/02/2012

PÁGINA 1 de 2

ADMISIONES

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS DE APOYO

TESORERIA – CONTABILIDAD

OBJETIVO PRINCIPAL

Verificar y generar la documentación necesaria para garantizar el pago del servicio por parte las EPS –S y los usuarios que lo soliciten

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Auxiliar de Enfermería	Entrega al Auxiliar de Facturación las hojas de admisiones correspondientes a los ingresos de los pacientes en el horario de 10:00 p.m. hasta las 6:00a.m (Que no hay facturador) y entregan las admisiones realizadas por el facturador en día anterior.	Hoja de Admisiones
2		Auxiliar de Facturación	Solicita al auxiliar de enfermería el código de usuario para ingresar al Aplicativo Dinámica Gerencial y genera el listado de ingresos abiertos por este usuario.	-Listado ingresos abiertos
3		Auxiliar de Facturación	Verifica que el listado de ingresos abiertos corresponda con las hojas de admisiones entregadas.	
4		Auxiliar de facturación	De no coincidir el número de ingresos abiertos en el sistema con respecto al formato de admisiones en físico, se imprime nuevamente la hoja de admisión y se verifica en el sistema la historia clínica del paciente para establecer el tipo de atención recibida.	
5		Auxiliar de Facturación	Registra en el libro de entrega de turno los ingresos pendientes no soportados por enfermería, se firma el libro y se indica la causa de los ingresos no entregados y se realiza el envío de solicitud de autorizaciones de los usuarios hospitalizados.	- Libro de Entrega de Turno
6		Auxiliar de Facturación	Recibe del auxiliar de facturación del turno de las 2:00 p.m las hojas de admisiones de los usuarios que todavía no han sido valorados por el médico.	
7		Auxiliar de Facturación	El Auxiliar de Facturación que entrega turno relaciona el dinero recaudado en el formato de cambio de turno de caja donde especifica la cantidad de billetes, monedas, denominación y valor,	Formato de Cambio de Turno Caja
8		Auxiliar de Facturación	El Auxiliar de Facturación que recibe turno verifica el dinero y firma el formato de cambio de turno de caja donde declara que recibió en su totalidad el dinero relacionado en este documento y lo archiva en la AZ	
9		Auxiliar de Facturación	Deposita el dinero recibido en un sobre y lo guarda en la caja registradora y/o caja fuerte	
10		Auxiliar de Facturación	El facturador en el turno de 2:00 a 10:00p.m realiza los ingresos correspondientes, liquida facturas, realiza los envíos, solicita código de autorización vía telefónica y orienta al usuario en el proceso de facturación.	
11		Auxiliar de	El facturador imprime del sistema el listado de	

REALIZÓ

ASESOR DE CALIDAD:
LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR

REVISÓ

COORDINADOR DE FACTURACION:
HUMBERTO SERNA MORA

APROBO

GERENTE:
DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-S5P15

VERSION 2

VIGENCIA 03/02/2012

PÁGINA 2 de 2

ADMISIONES



		facturación	ingresos abiertos por su usuario y este documento hará parte de las actividades del facturador que ingrese en el turno del día siguiente en el horario de las 6:00 AM.	
12		Revisores de Cuentas	Se listan por cada facturador los reportes de recaudos por usuario y se generan planillas de movimientos de caja.	
13		Revisor de Cuentas	Entrega al mensajero la planillas de cuadro diario de caja facturación y la consignación diligenciadas.	
14		Mensajero	Recibe los dineros que entregan los revisores de cuentas y firma libro de control diario de consignación.	
15		Auxiliar de Tesorería	Recibe la copia de la consignación.	
16		Asesor de Facturación	Consolida la información de las entregas de turnos y sus inconsistencias o errores y novedades encontradas.	

REALIZO	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADOR DE FACTURACION: HUMBERTO SERNA MORA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO	CODIGO	GF-S6P1
	CAJA MENOR	VERSION	2
		VIGENCIA	31/05/2011
		PÁGINA 1 de 2	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS
GERENCIA - SUBGERENCIA - TESORERIA - PRESUPUESTO - ALMACEN - CONTRATACION

OBJETIVO PRINCIPAL

Reconocimiento y pago de la adquisición de bienes y servicios de menor cuantía.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Auxiliar de Enfermería	Entrega al Auxiliar de Facturación las hojas de admisiones correspondientes a los ingresos de los pacientes en el horario de 10:00 p.m. hasta las 6:00a.m (Que no hay facturador) y entregan las admisiones realizadas por el facturador en día anterior.	Hoja de Admisiones
2		Auxiliar de Facturación	Solicita al auxiliar de enfermería el código de usuario para ingresar al Aplicativo Dinámica Gerencial y genera el listado de ingresos abiertos por este usuario.	Listado ingresos abiertos
3		Auxiliar de Facturación	Verifica que el listado de ingresos abiertos corresponda con las hojas de admisiones entregadas.	
4		Auxiliar de facturación	De no coincidir el número de ingresos abiertos en el sistema con respecto al formato de admisiones en físico, se imprime nuevamente la hoja de admisión y se verifica en el sistema la historia clínica del paciente para establecer el tipo de atención recibida.	
5		Auxiliar de Facturación	Registra en el libro de entrega de turno los ingresos pendientes no soportados por enfermería, se firma el libro y se indica la causa de los ingresos no entregados y se realiza el envío de solicitud de autorizaciones de los usuarios hospitalizados.	Libro de Entrega de Turno
6		Auxiliar de Facturación	Recibe del auxiliar de facturación del turno de las 2:00 p.m las hojas de admisiones de los usuarios que todavía no han sido valorados por el médico.	
7		Auxiliar de Facturación	El Auxiliar de Facturación que entrega turno relaciona el dinero recaudado en el formato de cambio de turno de caja donde especifica la cantidad de billetes, monedas, denominación y valor,	Formato de Cambio de Turno Caja
8		Auxiliar de Facturación	El Auxiliar de Facturación que recibe turno verifica el dinero y firma el formato de cambio de turno de caja donde declara que recibió en su totalidad el dinero relacionado en este documento y lo archiva en la AZ.	
9		Auxiliar de Facturación	Deposita el dinero recibido en un sobre y lo guarda en la caja registradora y/o caja fuerte	
10		Auxiliar de Facturación	El facturador en el turno de 2:00 a 10:00p.m realiza los ingresos correspondientes, liquida facturas, realiza los envíos, solicita código de autorización vía telefónica y orienta al usuario en el proceso de facturación.	
11		Auxiliar de facturación	El facturador imprime del sistema el listado de ingresos abiertos por su usuario y este documento	

REALIZO	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR CONTABLE Y FINANCIERO: CARLOS MANUEL CUERVO NARVAEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-S6P1

VERSION 2

VIGENCIA 31/05/2011

PÁGINA 2 de 2

CAJA MENOR



			hará parte de las actividades del facturador que ingrese en el turno del día siguiente en el horario de las 6:00 AM.	
12		Revisores de Cuentas	Se listan por cada facturador los reportes de recaudos por usuario y se generan planillas de movimientos de caja.	
13		Revisor de Cuentas	Entrega al mensajero la planillas de cuadro diario de caja facturación y la consignación diligenciadas.	
14		Mensajero	Recibe los dineros que entregan los revisores de cuentas y firma libro de control diario de consignación.	
15		Auxiliar de Tesorería	Recibe la copia de la consignación.	
16		Asesor de Facturación	Consolida la información de las entregas de turnos y sus inconsistencias o errores y novedades encontradas.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR CONTABLE Y FINANCIERO: CARLOS MANUEL CUERVO NARVAEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO



PROCEDIMIENTO

PAGO A TERCEROS

CODIGO	GF-S692
VERSION	2
VIGENCIA	31/05/2011
PÁGINA 1 de 2	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

GERENCIA - SUBGERENCIA - TESORERIA - PRESUPUESTO - ALMACEN - CONTRATACIÓN

OBJETIVO PRINCIPAL

Reconocimiento y pago de la adquisición de bienes y servicios recibidos.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Tesorero	Realizar una verificación del plan de recaudos y disponibilidad del mes para programar los pagos de las obligaciones de la empresa.	
2		Auxiliar Administrativa (Tesorería)	Recibir de presupuesto la cuenta por pagar, Obligación presupuestal y los documentos que la soportan, debidamente firmados por el Asesor Contable y de Presupuesto.	Cuenta por pagar Obligación de Presupuesto
3		Auxiliar Administrativa (Tesorería)	Elaborar Comprobante de Egreso, cheque, autorización de giro electrónico ó solicitud expedición cheque de gerencia según caso y enviar a Tesorero General.	Comprobante de Egreso Cheque Autorización Giro Solicitud expedición cheque de Gerencia
4		Tesorero	Revisión de documentos.	
5		Tesorero General	Dado el caso de presentar inconsistencia en la documentación, devolver a la Auxiliar Administrativa para realizar la gestión pertinente.	
6		Tesorero General	De lo contrario firmar Comprobante de Egreso y cheque, Autorización de giro electrónico ó solicitud expedición cheque de gerencia	
7		Tesorero General	Enviar documentos mencionados a Subgerencia para firma.	
8		Auxiliar Administrativo (Tesorería)	Una vez recibidos los documentos firmados por subgerencia, entregar al beneficiario el Cheque y hacer firmar comprobante de egreso.	
9		Auxiliar Administrativo (Tesorería)	En caso de requerirse expedición de cheque de gerencia, enviar oficio al banco respectivo.	
10		Auxiliar Administrativo (Tesorería)	En caso del oficio de autorización de giro, ingresar a la página web del respectivo banco para preparar giro.	Soporte en Formato establecido por la entidad financiera
11		Auxiliar Administrativo (Tesorería)	Imprimir formato establecido por la entidad financiera y entregar al Tesorero, junto con el oficio de autorización de giro	
12		Tesorero General	Entra a la página Web del banco respectivo y aprueba el giro correspondiente.	
13		Tesorero General	Dado el caso de presentarse rechazo por la página web del banco, verificar información del beneficiario y volver a preparar giro (10). - Cédula o Nit del beneficiario	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR CONTABLE Y FINANCIERO: CARLOS MANUEL CUERVO NARVAEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-S6P2

VERSION 2

VIGENCIA 31/05/2011

PÁGINA 2 de 2



PAGO A TERCEROS

			- Banco del Beneficiario - Clase y No. cuenta del Beneficiario	
14		Tesorero General	Evidencia pago mediante firma en el documento de Autorización de giro.	
15		Auxiliar Administrativo (Tesorería)	Enviar copia del comprobante de egreso del pago a Contratación para adjuntar a la carpeta del contrato	
16		Tesorero General	Realizar verificación del procedimiento y analizar los resultados	
17		Tesorero General	Generar el informe mensual de los pagos generados y conciliar con contabilidad y presupuesto.	
18		Asesor Financiero	Definir los lineamientos a seguir informando al subgerente y modificando los procedimientos o los controles según los resultados obtenidos.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR CONTABLE Y FINANCIERO: CARLOS MANUEL CUERVO NARVAEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO	GF-S6P3
VERSION	2
VIGENCIA	31/05/2011
PÁGINA 1 de 2	

RECAUDOS POR TESORERIA

3PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

GERENCIA - SUBGERENCIA - TESORERIA - PRESUPUESTO - ALMACEN - CONTRATACIÓN

OBJETIVO PRINCIPAL

Reconocimiento y pago de la adquisición de bienes y servicios recibidos

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Tesorero	Realizar una reunión con su equipo de trabajo que permita organizar las actividades que se llevaran a cabo durante el mes que afecten los recaudos de tesorería.	
2		Auxiliar Administrativo de Tesorería	<p>Recibir diariamente los ingresos en efectivo o en cheque correspondientes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recaudo de Cartera - Retenciones Tributarias practicadas con pagos en efectivo. - Certificaciones Laborales - Impuestos de Timbre sobre contratos - Reintegros de avances - Venta de bienes dados de Baja - Donaciones Entre otros. 	
3		Auxiliar Administrativo de Tesorería	Imprimir y firmar recibo oficial de caja.	Recibo Oficial de Caja
4		Auxiliar Administrativo de Tesorería	Entregar original del Recibo Oficial de caja al interesado.	
5		Revisor de Cuentas	Verificar que los ingresos ejecutados por el facturador sean acordes con el dinero entregado por el facturador.	
6		Revisor de Cuentas	Diligencia la planilla de ingresos a caja y recoge la firma del facturador y la valida.	
7		Auxiliar Administrativo de Tesorería	Recibir diariamente de los revisores de cuentas las planillas de ingresos a caja efectuados en los diferentes puntos de servicios del día inmediatamente anterior.	
8		Auxiliar Administrativo de Tesorería	Recibir del mensajero las diferentes consignaciones de las entradas de efectivo de cada una de las sedes.	
9		Auxiliar Administrativo de Tesorería	Registrar el ingreso en el boletín de recaudos diario por zonas.	
10		Auxiliar Administrativo de Tesorería	Verificar que los ingresos reportados por zonas sean acordes a los ingresados en modulo de contabilidad.	
11		Revisor de Cuentas	Si se presentan inconsistencias se verifica el movimiento y realiza los respectivos ajustes.	
12		Revisor de	Se traslada a contabilidad para que el analista	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR CONTABLE Y FINANCIERO: CARLOS MANUEL CUERVO NARVAEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO GF-S6P

VERSION 2

VIGENCIA 31/05/2011

RECAUDOS POR TESORERIA

PÁGINA 2 de 2

		Cuentas	contable ejecute la corrección pertinente.	
13		Auxiliar Administrativo de Tesorería	Imprimir y firmar el boletín de recaudos diario, el boletín diario de Cajas y Bancos y planilla de ingresos diarios a caja.	
14		Auxiliar Administrativo de Tesorería	Al finalizar el mes se revisa el resumen del boletín de caja y bancos y el de recaudos diarios de caja que deben estar conciliados con los saldos contables expuestos en el balance de prueba. (Modulo de contabilidad- dinámica Gerencial)	
15		Auxiliar Administrativo de Tesorería	Si existen diferencias se revisa el movimiento diario y se realizan los respectivos ajustes o correcciones. (Analista contable verifica los ajustes en el modulo de contabilidad)	
16		Auxiliar Administrativo de Tesorería	Una vez revisados los saldos se procede a imprimir las diferentes planillas.	
17		Auxiliar Administrativo de Tesorería	Archivar copia en el movimiento diario de las planillas Boletín diario de caja, Boletín de recaudos y la planilla de ingresos diarios de caja.	
18		Tesorero	Revisa los ingresos y egresos realizados en el mes y firma las planillas del consolidado mensual.	
19		Auxiliar Administrativo de Tesorería	Archivar copia del consolidado del movimiento de caja y bancos mensual y boletín acumulado de recaudos.	
20		Asesor Financiero	Analiza al finalizar el mes el estado de las cuentas por pagar y verificación de saldos a través del balance de prueba.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR CONTABLE Y FINANCIERO: CARLOS MANUEL CUERVO NARVAEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO

400
446

GESTION TALENTO HUMANO

119
447

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	GTH-S1P1
	SELECCIÓN, VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN		VERSION	2
			VIGENCIA	20/08/2011
			PÁGINA 1 de 3	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES

OBJETIVO PRINCIPAL
 Contar con personal idóneo para la prestación de los diferentes servicios que ofrece la ESE Carmen Emilia Ospina.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
A. Selección, Vinculación Y Desvinculación Del Personal De Planta (Trabajadores Oficiales y libre nombramiento y remoción)				

1	P	Asesor de Talento Humano	Recepciona las hojas de vida con el objetivo de establecer un banco de datos de acuerdo con los diferentes perfiles y profesiones verificando que cuenten con todos los soportes (Lista de chequeo)	Lista de chequeo
2	H	Asesor de Talento Humano	Se realizan evaluaciones de conocimientos y de carácter psicotécnico a los aspirantes, de acuerdo con el perfil para el que aplican, dependiendo el tipo de vacante.	Informe de pruebas
3	H	Asesor de Talento Humano	Se realiza la entrevista del aspirante por el lider del proceso, la gerencia o el asesor de Talento Humano.	Formato de Entrevista
4	V	Asesor de Talento Humano	Se verifica la información de las hojas de vida de los aspirantes, tales como verificación de títulos, verificación de empleos anteriores y de referencias personales.	Formato de verificación de datos
5	H	Asesor de Talento Humano	Reúne la información de los resultados de las pruebas, de la entrevista y del formato de verificación de datos; confirmando que se ajustan al perfil con el fin de presentar esta información a disposición de la Gerencia	Oficio
6	H	Gerente	Evalúa la necesidad y de acuerdo a la información y documentos suministrados por el área de talento humano se escoge el mejor aspirante que cumpla con el perfil. Luego de seleccionada la mejor hoja de vida la remite a talento humano para que continúe con el proceso de vinculación.	
7	H	Asesor de Talento Humano	Ya seleccionado el aspirante que cubrirá la vacante, se procede a autorizar el examen de ingreso ocupacional.	
8	V	Asesor de Talento Humano	Se recibe los resultados del examen médico ocupacional y se verifica que el aspirante se encuentre apto para su vinculación con la entidad.	
9	H	Asesor de Talento Humano	Recibe al funcionario y le indica la razón por la cual es fundamental la realización de la inducción la cual se imparte por los dueños de proceso y subproceso, el jefe inmediato y el asesor de sistemas. (Ver procedimiento de Inducción)	
10	H	Auxiliar Administrativo de Talento Humano	Diligencia junto con el aspirante al cargo las afiliaciones a Salud, Pensión y Riesgos Profesionales y registra el número de cuenta	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

44018

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO			CODIGO	GTH-S1P1
	SELECCIÓN, VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN			VERSION	2
				VIGENCIA	20/08/2011
	PÁGINA 2 de 3				

			bancaria.	
11	H	Asesor de Talento Humano	Realiza el acto administrativo de nombramiento (Resolución) y/o contrato de trabajo el Acta de Posesión del Cargo y/o protocolización del contrato en los que se detallan la fecha ingreso, el cargo y el salario.	
12	H	Asesor de Talento Humano	Ingresa al modulo de nomina los datos del funcionario para hacer el reconocimiento económico de los servicios prestados.	
13	H	Asesor de Talento Humano	Los funcionarios que ocupan cargos denominados de libre nombramiento y remoción, por periodo y se desvinculan mediante una resolución por la Gerencia. Para los trabajadores oficiales la desvinculación se da después de agotado el debido proceso ante una falta disciplinaria o ante su renuncia.	
14	H	Asesor de Talento Humano	Notifica al funcionario de su desvinculación mediante un oficio firmado por la gerencia y acompañado de la copia de la resolución.	Oficio
15	H	Asesor de Talento Humano	Genera la novedad en el modulo de nomina para que se liquiden los días laborados.	
16	H	Asesor de Talento Humano	Dar la autorización de la consulta con el médico laboral para que se efectuara el examen de retiro.	
17	H	Funcionario	Deberá entregar al área de Talento Humano el paz y salvo de la institución y resultado del examen médico laboral de retiro.	
18	H	Asesor de Talento Humano	Se verifica el paz y salvo y el examen médico de retiro. Cuando se genera la nomina del mes se incluye el pago de la liquidación y las prestaciones del funcionario que se desvincula de la institución.	
19	A	Asesor de Talento Humano	Si el funcionario no cumple con los documentos mencionados se notifica por escrito de la necesidad de los mismos para poder efectuar la desvinculación con copia al subgerente y gerente.	Oficio
20	H	Asesor de Talento Humano	Entrega al respectivo funcionario la carta de desvinculación laboral para el retiro de las cesantías si este lo considera pertinente.	

B. Conformación de bases de datos de hojas de vida para la eventual suscripción de contratos de prestación de servicios

1	P	Asesor de Talento Humano	Recepciona las hojas de vida con el objetivo de establecer un banco de datos de acuerdo con los diferentes perfiles y profesiones verificando que cuenten con todos los soportes (Lista de chequeo)	
2	H	Asesor de Talento Humano	Se realizan evaluaciones de conocimientos y de carácter psicotécnico a los aspirantes, de acuerdo con el perfil para el que aplican, dependiendo el tipo	Informe de pruebas

REALIZO	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

449/17

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	GTH-S1P1
	SELECCIÓN, VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN		VERSION	2
			VIGENCIA	20/08/2011
			PÁGINA 3 de 3	

			de vacante.	
3	H	Asesor de Talento Humano	Se realiza la entrevista del aspirante por la gerencia, líder del proceso o asesor de talento humano mediante el emite concepto respectivo.	Formato de Entrevista
4	H	Líder de proceso y subproceso	Solicita ante la gerencia la necesidad de personal para su aprobación.	
5	V	Asesor de Talento Humano	Reúne la información de los resultados de las pruebas, de la entrevista y del formato de verificación de datos; confirmando que se ajustan al perfil con el fin de presentar esta información a disposición de la Gerencia	Oficio
6	V	Gerente	Evalúa la necesidad y de acuerdo a la información y documentos suministrados por el área de talento humano se escoge el mejor aspirante que cumpla con el perfil. Luego de seleccionada la hoja de vida la remite a talento humano para que continúe con el proceso de vinculación.	
7	H	Asesor de Talento Humano	Recibe al Servidor o Contratista y le indica la razón por la cual es fundamental la realización de la inducción la cual se imparte por los dueños de proceso y subproceso, el jefe inmediato y el asesor de Sistemas. (Ver procedimiento de Inducción)	
8	H	Auxiliar Administrativo de Talento Humano	Solicita al aspirante certificado donde se encuentra activo en Salud y Pensión.	
9	H	Auxiliar Administrativo de Talento Humano	Acompaña al aspirante a la oficina de contratación y se entrega la hoja de vida, soportes y documentos anexos previamente verificados.	
10	H	Auxiliar Administrativo de Talento Humano	Consolida la información de los aspirantes que se han presentado durante el mes para los diferentes cargos y cuantos fueron efectivamente contratados. (Adjuntar información de fecha de solicitud de vinculación del personal y fecha de elaboración del contrato y número de días del proceso)	
11	A	Asesor de Talento Humano	De acuerdo con los tiempos establecidos para solicitar el reemplazo del personal que no serán inferiores a 15 días se analizan y proponen mejoras del proceso por parte de los líderes de proceso.	Plan de Mejoramiento

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO

GTH/SIP

VERSION

3

VIGENCIA

20/08/2011

SELECCIÓN, VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN CARRERA ADMINISTRATIVA

PÁGINA 1 de 2

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES

OBJETIVO PRINCIPAL

Realizar el proceso eficiente de selección que permita contar con el recurso humano calificado cumpliendo los requisitos para la vinculación y retiro en el momento que la ESE lo requiera.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
A. Selección, Vinculación Y Desvinculación Del Personal De Planta				
1		Asesor de Talento Humano	Recepciona las hojas de vida con el objetivo de establecer un banco de datos de acuerdo con los diferentes perfiles y profesiones verificando que cuenten con todos los soportes (Lista de chequeo)	
2		Asesor de Talento Humano	Se realizan evaluaciones de conocimientos y de carácter psicotécnico a los aspirantes, de acuerdo con el perfil para el que aplican, dependiendo el tipo de vacante.	Informe de pruebas
3		Asesor de Talento Humano	Se realiza la entrevista del aspirante	Formato de Entrevista
4		Asesor de Talento Humano	Se verifica la información de las hojas de vida de los aspirantes, tales como verificación de títulos, verificación de empleos anteriores y de referencias personales.	Formato de verificación de datos
5		Asesor de Talento Humano	Reúne la información de los resultados de las pruebas, de la entrevista y del formato de verificación de datos, confirmando que se ajustan al perfil con el fin de presentar esta información a disposición de la Gerencia	Oficio
6		Gerente	Evalúa la necesidad y de acuerdo a la información y documentos suministrados por el área de talento humano se escoge el mejor aspirante que cumpla con el perfil. Luego de seleccionada la mejor hoja de vida la remite a talento humano para que continúe con el proceso de vinculación.	
7		Asesor de Talento Humano	Ya seleccionado el aspirante que cubrirá la vacante, se procede a autorizar el examen de ingreso ocupacional.	
8		Asesor de Talento Humano	Se recibe los resultados del examen médico ocupacional y se verifica que el aspirante está apto para su vinculación con la entidad.	
9		Asesor de Talento Humano	Recibe al funcionario y le indica la razón por la cual es fundamental la realización de la inducción la cual se imparte por los dueños de proceso y subproceso, el jefe inmediato y el asesor de Sistemas. (Ver procedimiento de Inducción)	
10		Auxiliar Administrativo de	Diligencia junto con el aspirante al cargo las afiliaciones a Salud, Pensión y Riesgos	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

SELECCIÓN, VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN CARRERA ADMINISTRATIVA

457/115

CODIGO	GTH-S1P2
VERSION	3
VIGENCIA	20/08/2011
PÁGINA 2 de 2	

		Talento Humano	Profesionales y registra el número de cuenta bancaria.
11		Asesor de Talento Humano	Realiza un Acta de Posesión del Cargo y una Resolución de Nombramiento, en los que se detallan la fecha ingreso real, el cargo y el salario. Para el caso de nombramiento provisionales de sebe en primera instancia solicitar ante la C.N.S.C. , la autorización para el nombramiento provisional por seis meses y luego al terminado este periodo si la gerencia desea continuar con los servicios del funcionario debe nuevamente Solicitar ante la C.N.S.C. , la autorización para la prórroga.
12		Auxiliar Administrativo	Cuando la C.N.S.C notifica autorizando el nombramiento para el cargo vacante en provisionalidad se procede a realizar el acta de posesión del cargo y una resolución de nombramiento.
13		Asesor de Talento Humano	Ingresa al modulo de nomina los datos del funcionario para hacer el reconocimiento económico de los servicios prestados.
14		Asesor de Talento Humano	Los funcionarios que ocupan cargos denominados de libre nombramiento y remoción, por periodo y provisionalidad se desvinculan mediante una resolución justificada por la gerencia.
15		Asesor de Talento Humano	Notifica al funcionario de su desvinculación mediante un oficio firmado por la gerencia y acompañado de la copia de la resolución.
16		Asesor de Talento Humano	Genera la novedad en el modulo de nomina para que se liquiden los días laborados y las prestaciones de ley a que tiene derecho.
17		Funcionario	Deberá entregar al área de Talento Humano el paz y salvo de la institución.
18		Asesor de Talento Humano	Cuando se genera la nomina del mes se incluye el pago de la liquidación de los días y las prestaciones del funcionario que se desvincula de la institución.
19		Asesor de Talento Humano	Dar la autorización de la consulta con el médico laboral para que se efectúe el examen de retiro.
20		Funcionario	Entrega el resultado del examen de retiro a la oficina de Talento Humano
21		Asesor de Talento Humano	Entrega al respectivo funcionario la carta de desvinculación laboral para el retiro de las cesantías si este lo considera pertinente.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Mejorando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	GTH-SIP3	
	NOVEDADES DE PERSONAL			VERSION	2
				VIGENCIA	13/07/2011
	PÁGINA 1 de 7				

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

GERENCIA – SUBGERENCIA – TALENTO HUMANO – JURÍDICO – SERVICIOS MISIONALES

OBJETIVO PRINCIPAL

Identificar y registrar las diferentes causas de novedades que se presentan con el personal de planta y contratado para la toma de decisiones oportunas que permitan la continuidad en los servicios y remunerar de acuerdo a la ley las labores desempeñadas según lo acordado tanto en la vinculación de planta y con el contratista así como determinar el cumplimiento en los tiempos establecidos como permisos, licencias, vacaciones y ausencias entre otros

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1. Permisos al personal de planta				
1	P	Líder de Proceso	Debe analizar cada uno de los puestos de trabajo de los subordinados a su cargo y planear su posible reemplazo en caso de eventualidades y tomar medidas respecto de la capacitación de los casos que lo requieran.	
2	H	Funcionario	Deberá diligenciar el formato de solicitud de permisos o compensatorios y entregarlo a su jefe inmediato para su respectiva autorización.	
3	H	Jefe Inmediato	Una vez recibe la solicitud da visto bueno a la misma, lo cual está supeditado a que no se vea afectado el servicio. Cuando son permisos de más de dos días se debe contar con la autorización del subgerente Administrativo y Financiero.	Solicitud de Permisos o compensatorios
4	V	Profesional Universitario	Verifica que la solicitud cuente con el visto bueno del jefe inmediato.	
5	H	Auxiliar Administrativo	Recibe del profesional universitario de la zona las solicitudes aprobadas de permisos las cuales ellos consolidan y envían semanalmente a la oficina de Talento Humano.	
6	V	Auxiliar Administrativo (Oficina de TH)	Recibe y verifica el diligenciamiento del formato con el cual alimenta la base de datos de ausentismo.	
7	H	Asesor de Talento Humano	Debe consolidar la información de los permisos del mes para ser incluidos en el reporte mensual de ausentismo.	Formato de Permisos
2. Incapacidades y Licencias				
1	P	Líder de Proceso	Debe analizar cada uno de los puestos de trabajo de los subordinados a su cargo y planear su posible reemplazo en caso de eventualidades y tomar medidas respecto de la capacitación de los casos que lo requieran.	
2	H	Funcionario	Se dirige a su EPS y dependiendo del diagnóstico le generan el certificado de incapacidad, Licencia de Maternidad o Paternidad.	Certificado de Incapacidad Licencia de Maternidad Licencia de paternidad
3	H	Funcionario	Se debe dirigir con una copia del certificado de incapacidad, licencia de maternidad o paternidad al jefe inmediato y entregar el original a la oficina de	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GTH-S1P3

VERSION 2

VIGENCIA 13/07/2011

PÁGINA 2 de 7

NOVEDADES DE PERSONAL

			Talento Humano.	
4	V	Auxiliar Administrativa (Talento Humano)	Recepciona la documentación y verifica en el caso de las incapacidades que estas correspondan a la EPS a la cual pertenece el trabajador. Si la incapacidad es superior a tres días se solicita a la EPS respectiva la liquidación de esta para descontar en la planilla de pago. Para las licencias de Maternidad o paternidad se solicita igualmente la liquidación y se descuenta de manera mensual hasta cubrir la totalidad del valor autorizado.	
5	H	Auxiliar Administrativa (Talento Humano)	Elabora la resolución por la incapacidad cuando esta supera los tres días o con las licencias de maternidad o paternidad.	Resolución
6	H	Funcionario	Solicita a la gerencia licencia no remunerada de acuerdo a un caso justificado que puede ir hasta 60 días al año continuo o fraccionado. Prorrogable hasta por 30 días más. (Decreto ley 2400 1968 art.19)	Oficio
7	V	Jefe Inmediato	Verifica la afectación de su servicio o área y autoriza o no dicha solicitud. Si autoriza envía el oficio de solicitud a la gerencia.	Oficio
8	V	Gerencia	Analiza y remite a la oficina de talento humano para el respectivo tramite.	
9	H	Auxiliar Administrativa.	Se procede a elaborar la resolución que faculta la licencia no remunerada en donde se especifica el tiempo otorgado, la imposibilidad de desempeñar funciones en otro cargo de la administración pública y que para efectos de liquidaciones salariales este tiempo no será computable.	Resolución
10	H	Asesor de Talento Humano	Registra en el modulo de nómina la resolución generadas por enfermedad general, licencias de maternidad, paternidad y licencias no remuneradas.	
11	A	Asesor de Talento Humano	Se elabora una estadística de las licencias e incapacidades presentadas cada trimestre por el personal que labora por servicios y se genera un plan de acción de acuerdo al resultado de los indicadores.	Informe
3. Vacaciones				
1	P	Asesor de Talento Humano	En el mes de diciembre de cada año se envía una comunicación a los profesionales universitarios del área de la salud para que ellos realicen la programación del año con el personal de planta. (Libre nombramiento, Carrera Administrativa, Trabajadores oficiales y los trabajadores en provisionalidad)	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	GTH-S-P3
	NOVEDADES DE PERSONAL		VERSION	2
			VIGENCIA	13/07/2011
	PÁGINA 3 de 7			

2	H	Profesional universitario	Remitir la programación diferenciada por centros y con la respectiva firma de los funcionarios relacionados en la que se especifica la necesidad de sustituirlo o no.
3	H	Auxiliar Administrativo TH	Organiza en EXCEL el listado de trabajadores por mes de acuerdo al formato de vacaciones.
4	V	Auxiliar Administrativo TH	Los primeros días del mes se verifica quienes van a disfrutar de vacaciones el siguiente mes y se efectúa la liquidación de las mismas.
5	V	Asesor de Talento Humano	Revisa la liquidación y si está correcta autoriza al auxiliar para que realice la resolución de vacaciones.
6	H	Auxiliar Administrativo TH	Se solicita el número de resolución a la secretaria de gerencia quien lleva el libro de estas. Elabora dos resoluciones en original teniendo en cuenta la liquidación efectuada y la entrega al asesor para su firma.
7	H	Asesor de Talento Humano	Firma la resolución de vacaciones.
8	V	Asesor jurídico	Revisa la resolución y si esta conforme la firma.
9	V	Gerente	Revisa la resolución y si esta conforme la firma.
10	H	Auxiliar Administrativo TH	La resolución de vacaciones es enviada una a la secretaria de gerencia y la otra reposa en la hoja de vida del funcionario. Se elabora la carta de notificación de vacaciones al funcionario. (Copia al dueño de proceso, profesional universitario del área de la salud y auxiliar administrativo de la zona)
11	V	Asesor de Talento Humano	Revisa el oficio de notificación y si esta conforme le da su visto bueno para que sea enviada al subgerente.
12	V	Subgerente Administrativo y Financiero	Revisa y firma la notificación de vacaciones con los soportes respectivos. (Liquidación y resolución)
13	H	Auxiliar Administrativo TH	Radica la carta y las entrega al mensajero para su envío.
14	H	Mensajero	Lleva la carta al centro de salud donde labora el funcionario a notificar.
15	H	Auxiliar Administrativo TH	Cuando los funcionarios a notificar laboran en la zona rural se envía con el conductor dependiendo de la programación que ellos tengan para desplazarse en ese mes.
16	H	Auxiliar Administrativo TH	Tanto el mensajero como el conductor entregan el recibido de los funcionarios, Profesional Universitario, dueño de proceso y auxiliar administrativo de la zona.
17	H	Auxiliar Administrativo	Se archiva el original de la notificación en la hoja de vida del funcionario una la copia en la

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO GTH-S1P3

VERSION 2

VIGENCIA 13/07/2011

NOVEDADES DE PERSONAL

PÁGINA 4 de 7

		TH	correspondencia despachada por la oficina de talento Humano y otra se adjunta a las novedades del mes a tener en cuenta en la nomina.
18	H	Profesional Universitario del área de la Salud - Gerencia	Notifica al asesor de talento humano de la necesidad de aplazar el disfrute del tiempo de vacaciones debidamente programado.
19	H	Asesor de talento Humano	Recibe el oficio de solicitud de aplazamiento de vacaciones y remite al auxiliar para que se elabore la respectiva resolución de aplazamiento.
20	H	Auxiliar Administrativo TH	Solicita a la secretaria de gerencia el número de resolución respectiva y elabora en dos originales la resolución de aplazamiento.
21	H	Asesor de Talento Humano	Firma la resolución de aplazamiento del disfrute de vacaciones.
22	V	Asesor jurídico	Revisa la resolución y si está conforme la firma.
23	V	Gerente	Revisa la resolución y si esta conforme la firma.
24	H	Auxiliar Administrativo TH	La resolución de aplazamiento del disfrute de vacaciones es enviada una a la secretaria de gerencia y la otra reposa en la hoja de vida del funcionario. Se elabora la carta de notificación de aplazamiento de vacaciones al funcionario. (Copia al dueño de proceso y profesional universitario del área de la salud)
25	V	Asesor de Talento Humano	Revisa y si esta conforme le da su visto bueno para que sea pasada al subgerente.
26	V	Subgerente Administrativo y Financiero	Revisa y firma la notificación de aplazamiento del disfrute de vacaciones.
27	H	Auxiliar Administrativo TH	Radica la carta y las entrega al mensajero para su envío.
28	H	Mensajero	Lleva la carta al centro de salud donde labora el funcionario a notificar.
29	H	Auxiliar Administrativo TH	Cuando los funcionarios a notificar laboran en la zona rural se envía con el conductor dependiendo de la programación que ellos tengan para desplazarse en ese mes.
30	H	Auxiliar Administrativo TH	Tanto el mensajero como el conductor entregan el recibido de los funcionarios, Profesional Universitario y dueño de proceso.
31	H	Auxiliar Administrativo TH	Se archiva el original de la notificación del aplazamiento de las vacaciones en la hoja de vida del funcionario y la copia en la correspondencia despachada por la oficina de talento Humano.
32	H	Profesional universitario de	Reciben la solicitud escrita del funcionario para que se reanuden el disfrute de las vacaciones

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

W6110

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	GTH-S1P3
	NOVEDADES DE PERSONAL		VERSION	2
			VIGENCIA	13/07/2011
	PÁGINA 5 de 7			

		la salud - Gerencia	previamente aplazadas.	
33	H	Asesor de talento Humano	Recibe la comunicación del profesional Universitario de la salud o de la gerencia acompañada del oficio de solicitud de reanudación de las vacaciones por parte del funcionario.	
34	H	Auxiliar Administrativo TH	Solicita a la secretaria de gerencia el número de resolución respectiva y elabora en dos originales la resolución de reanudación del disfrute de vacaciones.	
35	H	Asesor de Talento Humano	Firma la resolución de reanudación del disfrute de vacaciones.	
36	V	Asesor jurídico	Revisa la resolución y si esta conforme la firma.	
37	V	Gerente	Revisa la resolución y si esta conforme la firma.	
38	H	Auxiliar Administrativo TH	La resolución de reanudación del disfrute de vacaciones es enviada una a la secretaria de gerencia y la otra reposa en la hoja de vida del funcionario. Se elabora la carta de notificación de reanudación de vacaciones al funcionario. (Copia al dueño de proceso, profesional universitario del área de la salud y auxiliar administrativo de la zona)	
39	V	Asesor de Talento Humano	Revisa y si esta conforme le da su visto bueno para que sea pasada al subgerente.	
40	V	Subgerente Administrativo y Financiero	Revisa la notificación de reanudación del disfrute de vacaciones.	
41	H	Auxiliar Administrativo TH	Radica la carta y las entrega al mensajero para su envío.	
42	H	Mensajero	Lleva la carta al centro de salud donde labora el funcionario a notificar.	
43	H	Auxiliar Administrativo TH	Cuando los funcionarios a notificar laboran en la zona rural se envía con el conductor dependiendo de la programación que ellos tengan para desplazarse en ese mes.	
44	H	Auxiliar Administrativo TH	Tanto el mensajero como el conductor entregan el recibido de los funcionarios, Profesional Universitario y dueño de proceso.	
45	H	Auxiliar Administrativo TH	Se archiva el original de la notificación de la reanudación de las vacaciones en la hoja de vida del funcionario y la copia en la correspondencia despachada por la oficina de talento Humano.	
46	H	Gerencia	Cuando así lo amerite la gerencia ordenara por necesidad del servicio la indemnización de las vacaciones en casos excepcionales y notifica al asesor de talento Humano para el tramite pertinente.	
47	H	Asesor de talento Humano	Recibe y elabora la liquidación de la indemnización de las vacaciones.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

NOVEDADES DE PERSONAL

48	H	Auxiliar Administrativa	Con la liquidación de la indemnización elabora la solicitud de CDP.
49	H	Asesor de presupuesto	De acuerdo a la solicitud y la disponibilidad de los recursos en el periodo se elabora el Certificado de Disponibilidad presupuestal.
50	H	Auxiliar Administrativo TH	Solicita a la secretaria de gerencia el número de resolución respectiva y elabora en dos originales la resolución de indemnización de vacaciones.
51	H	Asesor de Talento Humano	Firma la resolución de indemnización de vacaciones.
52	V	Asesor jurídico	Revisa la resolución y si esta conforme la firma.
53	V	Gerente	Revisa la resolución y si esta conforme la firma.
54	H	Auxiliar Administrativo TH	La resolución de indemnización de vacaciones es enviada una a la secretaria de gerencia y la otra reposa en la hoja de vida del funcionario. Se elabora la carta de notificación de indemnización de vacaciones al funcionario.
55	V	Asesor de Talento Humano	Revisa y si esta conforme le da su visto bueno para que sea remitida al subgerente.
56	V	Subgerente Administrativo y Financiero	Revisa y firma la notificación de indemnización de vacaciones.
57	H	Auxiliar Administrativo TH	Radica la carta y las entrega al mensajero para su envío.
58	H	Mensajero	Lleva la carta al centro de salud donde labora el funcionario a notificar.
59	H	Auxiliar Administrativo TH	Cuando los funcionarios a notificar laboran en la zona rural se envía con el conductor dependiendo de la programación que ellos tengan para desplazarse en ese mes.
60	H	Auxiliar Administrativo TH	Tanto el mensajero como el conductor entregan el recibido del funcionario.
61	H	Auxiliar Administrativo TH	Se archiva el original de la notificación de la indemnización de las vacaciones en la hoja de vida del funcionario, una copia para las novedades del mes y otra copia en la correspondencia despachada por la oficina de talento Humano.
62	H	Asesor de Talento Humano	Genera un informe de las vacaciones liquidadas, disfrutadas, aplazadas, reanudadas e indemnizadas en el mes.
63	A	Asesor de Talento Humano	De acuerdo con la disponibilidad de los recursos proyectados para la vigencia en materia de vacaciones se analiza el presupuesto con que se cuenta y evalúa su disponibilidad.

4. AUSENTISMO

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

NOVEDADES DE PERSONAL

CODIGO	GTH-S1P3
VERSION	2
VIGENCIA	13/07/2011
PÁGINA 7 de 7	

1	P	Líder de Proceso	Debe analizar cada uno de los puestos de trabajo de los subordinados a su cargo y planear su posible reemplazo en caso de eventualidades y tomar medidas respecto de la capacitación de los casos que lo requieran.	
2	H	Asesor de Talento Humano	Recibe semanalmente el informe sobre el ausentismo por parte de los auxiliares administrativos de zona.	
3	V	Auxiliar Administrativo de TH	Se consolida la información recibida y se compara por funcionario cuales son reincidentes para notificar según el conducto regular. (Subgerencia, Interventores y jefes inmediatos)	
4	H	Subgerente	Analiza la información recibida y toma acciones disciplinarias a que haya lugar.	
5	H	Interventor	Para los contratistas se notifica por escrito de las fallas presentadas en el cumplimiento de las actividades acordadas y sus posibles consecuencias con copia a contratación y el subgerente.	Oficio
6	H	Interventor	De presentarse reincidencia en el incumplimiento de agendas en la ejecución del contrato o cambios de turnos sin diligenciamiento del debido formato se deberá notificar inmediatamente a la subgerencia con copia a contratación.	Oficio
7	A	Interventor	Cita al contratista y se acuerda o compromete a no generar incumplimiento al contrato y a las actividades acordadas.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	GTH-S1P4
	LIQUIDACIÓN DE NÓMINA		VERSION	1
			VIGENCIA	07/04/2011
	PÁGINA 1 de 4			

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUB-PROCESOS

TESORERIA-COSTOS-CONTABILIDAD-PRESUPUESTO

OBJETIVO PRINCIPAL

Cancelación de los salarios, prestaciones sociales, seguridad social y parafiscales para los trabajadores oficiales, empleados de carrera, libre nombramientos y remoción y por periodo de la ESE Carmen Emilia Ospina de Neiva.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1.	P	Asesor de Talento Humano	Analiza la información del personal que requieren todas las áreas y proyecta y cuantifica los requerimientos presupuestales para la vigencia.	
2.	H	Subgerente	Recepciona las solicitudes de reubicación o cambio de sitio de trabajo de las diferentes áreas de la E.S.E.	Oficio de Solicitud
3.	H	Asesor de Talento Humano	Recibe de parte de la Subgerencia la aprobación o negación a la solicitud recibida, la cual será notificada al funcionario y dueño de proceso	Oficio de Respuesta
4.	H	Asesor de Talento Humano	Registro en el sistema Dinámica Gerencial, de las novedades por la reubicación o cambio del sitio de trabajo de los funcionarios.	
5.	H	Asesor de Talento Humano	Registro en el sistema Dinámica Gerencial, por afiliación o traslado de Fondo de Pensiones, Cesantías, EPS o entidad Bancaria del trabajador.	Formulario emitido por el Fondo de pensiones, Cesantías, EPS, o entidad Bancaria.
6.	H	Asesor de Talento Humano	Registro de novedades de ausentismo que afecten la liquidación de la nómina.	Resolución para licencias no remuneradas e incapacidades. Documento de incapacidad emitido por la EPS.
7.	H	Tesorero	Recepción de las diferentes novedades de descuentos de nómina correspondientes a créditos nuevos, refinanciación, compra de cartera, ahorros cooperativas, aportes a otras organizaciones, embargos por alimentos, embargos ejecutivos por créditos etc.	Libranza, Autorización de descuentos, Oficios de Juzgados.
8.	H	Asesor de Talento Humano	Registro en el sistema Dinámica Gerencial de los diferentes descuentos de nómina correspondientes a créditos por libranzas, ahorro a cooperativa, aportes a otras organizaciones y Embargos judiciales por alimentos, y por otras causas.	Libranza, Autorización de descuentos, Oficios de Juzgados
9.	H	Asesor de Talento Humano	Liquidación de devengados por concepto de sueldos, prima técnica, de servicios, de navidad, de vacaciones, bonificación de servicios, bonificación especial de recreación, vacaciones, incremento de vacaciones, retroactivos, auxilio de transporte, auxilio de alimentación, bono educativo etc.	Resolución liquidación de vacaciones, Resolución otorgamiento bono educativo.
10.	H	Asesor de Talento Humano	Registro en el sistema Dinámica Gerencial de los diferentes conceptos de devengados de conformidad con la novedades relacionadas en el ítem anterior.	Resolución liquidación de vacaciones, Resolución otorgamiento bono

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

LIQUIDACIÓN DE NÓMINA

CODIGO	GTH-SIP4
VERSION	1
VIGENCIA	07/04/2011
PÁGINA 2 de 4	

460

				educativo.
11	H	Asesor de Talento Humano	Liquidación y registro en el sistema Dinámica Gerencial, de aportes a la seguridad social, Salud y Pensión.	Resoluciones,
12	H	Asesor de Talento Humano	Liquidación de retención en la fuente de conformidad con el procedimiento (uno, dos) indicado para cada funcionario.	
13	H	Asesor de Talento Humano	Registro en el sistema Dinámica Gerencial de los descuentos de Retención en la fuente.	
14	V	Asesor de Talento Humano	Verifica si se debe registrar desvinculación de personal debido a que si existe algún funcionario para este tipo de novedad se procede a liquidar los días y las prestaciones sociales a que tenga derecho.	
15	H	Asesor de Talento Humano	Debe marcarse en las planillas de seguridad social la novedad de retiro respectiva.	
16	H	Asesor de Talento Humano	Generación de la pre nómina	Pre nómina
17	V	Asesor de Talento Humano	Verificación de las novedades de descuentos, movimientos del personal, desvinculación de personal, prima técnica de servicios, de navidad, de vacaciones, bonificación de servicios, bonificación especial de recreación, vacaciones, incremento de vacaciones, retroactivos, auxilio de transporte, auxilio de alimentación, bono educativo etc, aportes a la seguridad social, Retención en la fuente.	
18	H	Asesor de Talento Humano	De encontrar inconsistencias en las novedades registradas en el sistema Dinámica Gerencial, se corrigen y se cargan nuevamente en el modulo de nómina.	
19	H	Asesor de Talento Humano	Generar en el Sistema Dinámica Gerencial, la liquidación de aportes a la Administradora de Riesgos Profesionales de las dos sucursales establecidas de acuerdo con los dos niveles de riesgos establecidos para la Institución. Seguidamente se genera el listado correspondiente para el pago.	
20	H	Asesor de Talento Humano	Liquidación final en el Sistema Dinámica Gerencial de la nómina e impresión de un ejemplar	
21	V	Subgerente	Revisión final de la nómina	
22	H	Asesor de Talento Humano	Confirmación de la nómina en el Sistema Dinámica Gerencial	
23	H	Asesor de Talento Humano	Impresión de cuatro ejemplares de la nómina con destino a Tesorería, Revisoría Fiscal, Recursos Humanos y Comfamiliar; con sus correspondientes listados de: resumen total, resumen por grupos, listados para corporaciones y entidades bancarias, listados de pagos de libranzas, aportes, embargos y	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

LIQUIDACIÓN DE NÓMINA

CODIGO	GTH-S1P4
VERSION	1
VIGENCIA	07/04/2011
PÁGINA 3 de 4	

460
461

			desprendibles de nóminas	
24	H	Asesor de Talento Humano	Liquidación de parafiscales manual.	
25	H	Asesor de Talento Humano	Solicitud de CDP por cada uno de los rubros correspondientes.	Formato Solicitud de CDP
26	H	Asesor de Presupuesto	Expedición de CDP	CDP
27	V	Asesor de Contabilidad	Se remite al Asesor Contable para la verificación de los descuentos.	
28	H	Asesor de Talento Humano	Validación de la nómina	
29	H	Subgerente	Validación de la nómina	
30	H	Gerente	Validación de la nómina	
31	H	Tesorero	Recepciona un ejemplar con todos los listados (Bancos, Corporaciones, cooperativas y entidades financieras), para el pago de la nómina, libranzas, aportes, ahorros y embargos. Adjunto a esta documentación se remite el listado de liquidación de parafiscales, para el pago de los aportes correspondientes.	
32	H	Asesor Costos	Recepciona un ejemplar de la nómina.	
33	H	Asesor de Talento Humano	Elaboración de listados para pago de la Seguridad Social (Salud, Pensión, ARP y Aportes Voluntarios)	
34	H	Asesor de Talento Humano	Diligenciar las planillas de seguridad social en los formatos aportado por cada fondo, EPS y ARP para ser remitidos a tesorería para el pago correspondiente.	
35	H	Tesorero	Recepciona las planillas de los diferentes fondos de pensiones, EPS y ARP, para efectuar el correspondiente pago.	
36	H	Asesor de Talento Humano	Recepciona las planillas con el sello de cancelado para su correspondiente archivo.	
37	H	Asesor de Talento Humano	Elaboración del medio magnético para el pago de Pensión del Seguro Social.	
38	H	Asesor de Talento Humano	Liquidación y remisión de los aportes de cesantías a los diferentes fondos privados.	
39	H	Asesor de Talento Humano	Liquidación y remisión de los aportes de cesantías al fondo Nacional del ahorro, elaborando inicialmente el listado soporte para el diligenciamiento del software aportado por dicha entidad.	
40	H	Asesor de Talento Humano	Se reciben en tesorería el recibo de pago de los aportes parafiscales (Comfamiliar, Sena ICBF)	
41	H	Asesor de Talento Humano	Remisión de la nómina y del recibo de pago de los parafiscales, a Comfamiliar del Huila.	Oficio
42	A	Asesor de Talento Humano	De las inconsistencias que se encuentran o demora en los reportes de novedades presentadas durante el mes que se genera la nómina se retroalimenta a los líderes de procesos para que realicen los planes de mejoramiento y queden documentadas las no	Planes de mejoramiento

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

104
462

CODIGO	GTH-S1P4
VERSION	1
VIGENCIA	07/04/2011
PÁGINA 4 de 4	



LIQUIDACIÓN DE NÓMINA

conformidades.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

103
463

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO			CODIGO	GTH-SIP5
	INCLUSION SOCIAL			VERSION	1
				VIGENCIA	20/08/2011
		PÁGINA 1 de 1			

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES

OBJETIVO PRINCIPAL
Cumplir con la política de la entidad en lo concerniente a la inclusión de la población en situación de discapacidad, laboralmente activa.

ACTIVIDADES
A. Seleccionar y vincular laboralmente a personas en situación de discapacidad

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1.	P	Asesor de Talento Humano	Teniendo en cuenta las solicitudes de personal realizadas por los líderes de los diferentes procesos se tomara en cuenta de manera especial a las personas con algún grado de discapacidad que puedan desempeñar las labores asignadas para el cargo que se requiera ocupar.	
2.	H	Asesor de Talento Humano	Dará aplicabilidad a la política de inclusión social formulada por la ESE CEO, dando una importante difusión y socialización.	
3.	H	Asesor de Talento Humano	Se comunicará a los diferentes líderes de proceso, interventores y contratistas la política de inclusión social, fruto de lo cual se debe dar una importante participación a las personas en situación de discapacidad, tanto en planta como en las diferentes modalidades de contratación de recurso humano.	Circulares, oficios y mensajes intranet.
4.	V	Gerencia	Velará por que se vinculen no menos de cinco personas al año en situación de discapacidad, para labores, operativas, técnicas o profesionales. Verificando las diferentes solicitudes de necesidades de personal.	Estudios previos.
5.	H	Asesor de Talento Humano	La vinculación se puede dar a través de contratos de prestación de servicios, Temporales, o de carácter laboral.	Contrato
6.	H	Gerente	Comunicará a las diferentes empresas de servicios de Aseo y Vigilancia el cumplimiento de la política de inclusión social.	Oficios
7.	A	Asesor de Talento Humano	Se hará el respectivo análisis del personal vinculado en situación de discapacidad y se controlará el indicador de cumplimiento de este procedimiento.	

REALIZÓ ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	REVISÓ ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	APROBÓ GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO
--	---	--

PROCEDIMIENTO

CODIGO GTH-S2P1

VERSION 2

VIGENCIA 16/05/2011

PÁGINA 1 de 2



PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

GERENCIA- ASESOR JURIDICO – PROCESOS ASISTENCIALES – PROCESOS MISIONALES – PROCESOS DE APOYO

OBJETIVO PRINCIPAL

Formular y desarrollar el plan institucional de capacitación, partiendo de las necesidades detectadas a través de medición del clima organizacional, aplicación de encuestas de necesidades de capacitación, y resultados de las evaluaciones de desempeño del personal de la ESE Carmen Emilia Ospina.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
A. Clima Organizacional				
1		Asesor de Talento Humano – Auxiliar de Talento Humano	Planear y Desarrollar las actividades necesarias que permitan identificar el clima organizacional para los funcionarios de la ESE.	
2		Auxiliar administrativo	Se entrega a todos los funcionarios de planta el formato de encuesta de medición del clima organizacional.	
3		Funcionarios	Diligencian el formato de encuesta en un lapso no superior a tres días hábiles.	Formato encuesta
4		Auxiliar administrativo	Recepciona las encuestas de clima organizacional, las cuales son tabuladas y entregadas al Asesor de TH.	
B. Encuestas para identificar necesidades de capacitación				
1		Asesor de Talento Humano	Remite a los líderes de proceso documento referente emitido por la comisión nacional del servicio civil con los temas sugeridos en materia de capacitación, para socializarlos con sus equipos de trabajo y determinar los temas que consideren pertinentes para ser incluidos en el plan.	
2		Líderes de procesos	Programa una reunión con el personal a cargo del área y diligencian los respectivos formatos de encuesta. (Termino de 8 días hábiles)	Formato del PIC
3		Auxiliar administrativo	Recepciona las encuestas, tabula y entregar al Asesor de TH.	
C. Análisis de los resultados de las evaluaciones de desempeño				
1		Asesor Talento Humano.	Verificar las debilidades de carácter laboral y comportamentales para ser tenidas en cuenta en la elaboración del plan.	
2	H	Asesor Talento Humano.	Consolidar los resultados de las necesidades detectadas en la medición de los aspectos de los ítems a, b, c.	
3	H	Asesor Talento Humano.	Analiza y prepara un informe consolidado al comité técnico, para definir las necesidades de capacitación más relevantes de acuerdo a la matriz aplicada.	
4	H	Asesor de Talento Humano	Se elabora el Plan Institucional de capacitación para el siguiente año y se presenta a la gerencia y el comité de bienestar social y estímulos para su	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GTH-S2P1

VERSION 2

VIGENCIA 16/05/2011

PÁGINA 2 de 2



PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

			información.	
5	V	Gerente	Revisa y aprueba o devuelve el plan al Asesor de Talento Humano.	
6	H	Asesor de talento Humano	Si es devuelto se ajustan y corrigen las sugerencias dadas por la gerencia.	
7	H	Asesor de talento Humano	Elabora la resolución para la adopción del plan institucional de capacitación.	
8	V	Asesor Jurídico	Revisa y firma la resolución correspondiente.	
9	V	Gerente	Revisa y firma la resolución.	Resolución de PIC
10	H	Asesor de Talento Humano	Se reúne con los diferentes líderes de proceso para determinar las fechas previstas para la realización de los diferentes eventos de capacitación por áreas para la vigencia respectiva.	Cronograma
11	H	Asesor de Talento Humano	Se reúne con los líderes de proceso del área los primeros 10 días hábiles del mes de enero del siguiente año y se procede a socializar el respectivo cronograma a los dueños de procesos y subprocesos, en seno del comité técnico.	Acta
12	H	Asesor de Talento Humano - líderes de proceso	Se llevan a cabo las capacitaciones programadas	
13	H	Auxiliar administrativo de talento Humano	Se evalúa la capacitación una vez se termina esta.	Formato de evaluación de capacitaciones
14	H	Auxiliar administrativo de talento Humano	Se tabula la información y se entrega al asesor de talento Humano.	
15	H	Auxiliar administrativo	Lleva la recopilación de todos eventos que se desarrollan mensualmente y los archiva en la carpeta respectiva la cual debe contener, la convocatoria, listados de asistencia, registros fotográficos y evaluación de satisfacción del evento.	
16	A	Asesor de talento humano	Se plantean los correctivos según las recomendaciones extractadas de las evaluaciones durante la vigencia para tomar correctivos de esta información como de la evaluación de las capacitaciones.	
17	H	Asesor Talento Humano	Presenta informe del plan del año a la gerencia y evalúan a través de indicadores de gestión la eficiencia del mismo.	Informe

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GTH-S2P2

VERSION 2

VIGENCIA 16/05/2011

PÁGINA 1 de 4



EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

ÁREAS ADMINISTRATIVAS Y ASISTENCIALES

OBJETIVO PRINCIPAL

Garantizar que al personal vinculado por carrera administrativa se le aplique la evaluación de desempeño laboral la cual está reglamentada por la comisión Nacional del Servicio Civil.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Gerente	Para la evaluación de desempeño que se aplica en la ESE se ha definido la evaluación anual ordinaria en dos etapas parcial semestral las cuales comprenden primera evaluación parcial para los periodos del 1 de febrero y al 31 de julio de cada año periodo que debe ser evaluado a más tardar el 15 de agosto del mismo año. Para la segunda evaluación comprendida del 1 de agosto al 31 de enero del año siguiente, periodo que debe ser evaluado antes del 15 de febrero.	Acuerdo 137 de 2010
2	H	Gerente	Conforma e instruye grupos de multiplicadores internos que se encarguen de capacitar e informar a los evaluados y evaluadores, quienes actuaran como facilitadores en el sistema de evaluación del desempeño. Ordenar por escrito y de manera inmediata, la evaluación del desempeño laboral y calificación de servicios extraordinaria de un empleado de carrera, cuando reciba información soportada sobre su desempeño deficiente.	
3	H	Asesor de Planeación	Divulgar en la entidad el plan de desarrollo, el plan estratégico institucional y los planes de acción anuales por áreas, dependencias, proceso y subprocesos los cuales serán el referente para fijar los compromisos laborales. Proporcionar a la oficina de Control Interno los resultados de la ejecución por dependencias según el plan de acción institucional y el contenido de los informes de seguimiento para que sirvan como referente de la evaluación institucional a la gestión de las áreas o dependencias.	
4	H	Asesor de Talento Humano	Con un mes de anterioridad a la aplicación de la prueba el asesor de talento humano proyecta un oficio en donde recuerda que de acuerdo a la ley 909 de 2004 y el acuerdo 137 del 14 de enero de 2010 y el decreto 1227 del 2005 se desprende el compromiso de la aplicación de esta evaluación dirigida al personal de carrera administrativa.	
5	H	Gerencia	Verifica y valida el oficio el cual es dirigido a los profesionales universitarios en los diferentes centros.	Oficio.
6	H	Asesor de talento Humano	Coordinar la capacitación a evaluadores, evaluados y grupos de multiplicadores sobre la normas y	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

			procedimientos que rigen la materia.	
7	H	Asesor de talento Humano	Entregar oportunamente los formatos, documentos y demás apoyos que sean necesarios para proceder a la evaluación del desempeño del personal.	Formatos
8	H	Asesor de talento Humano	Con 20 días de anterioridad a la evaluación se solicitan los siguientes informes: A la oficina de planeación, el plan de acción de la vigencia; a Control Interno el plan de gestión; a Calidad los planes de mejoramiento suscritos por eventos adversos y fallas de calidad presentadas.	Oficio
9	P	Profesionales universitarios	Planean la aplicación de la evaluación en los diferentes centros.	
10	H	Asesor de control Interno – Asesor de Calidad – Asesor de Planeación	Debe hacer llegar a la oficina de Talento Humano, los informes solicitados por esta.	
11	H	Funcionarios en Carrera Administrativa	Los servidores objeto de evaluación tienen la obligación de solicitarla dentro de los 5 días siguientes al plazo previsto para evaluación cuando no se cumplen las fechas establecidas.	
12	H	Profesionales universitarios – Funcionarios en Carrera Administrativa	El profesional universitario designado para aplicar la evaluación deberá tener en cuenta la escala de cumplimiento de compromisos laborales fijados y los intervalos que cuentan con un valor porcentual así: 1. Nivel destacado de 90% a 100% 2. Nivel satisfactorio de 66% a 89% Nivel no satisfactorio menor o igual a 65%	
13	H	Profesionales universitarios – Funcionarios en Carrera Administrativa	Se lleva a cabo el diligenciamiento actualizado de los objetivos, compromisos comportamentales y laborales conforme a las funciones asignadas. Ajustar los compromisos laborales, de conformidad con las causales establecidas y en el momento que se presente la citación.	
14	H	Profesionales universitarios – Funcionarios en Carrera Administrativa	Para los acuerdos comportamentales se llevará el registro correspondiente del seguimiento y observaciones. A los acuerdos laborales se le registran las metas y evidencias así como la asignación del peso porcentual esperado de los mismos. Cuando el evaluador consolida la calificación tiene diferenciado en el formato los niveles de cumplimiento así: 1. Sobresaliente 2. Destacado 3. Satisfactorio	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GÉRENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

96
468

PROCEDIMIENTO

CODIGO GTH-SP2

VERSION 2

VIGENCIA 15/05/2011

PÁGINA 3 de 4



EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

		4. No satisfactorio	
15	V	Profesionales universitarios – Funcionarios en Carrera Administrativa	El profesional universitario registra las evidencias con sus respectivos soportes e incluir las observaciones sobre las mismas en el portafolio de evidencias. Revisa dentro del semestre que los compromisos adquiridos en grado porcentual se cumplieron teniendo en cuenta que no superen el 50% debido a que se divide en 2 semestres cuya suma será hasta del 100%.
16	V	Profesionales universitarios	Realizar el seguimiento permanente al desempeño laboral y formular los correctivos y recomendaciones que se requieran para el mejoramiento de su desempeño, a través de las reuniones de retroalimentación definidas. Califica, firma y notifica la evaluación de desempeño.
17	H	Funcionarios en Carrera Administrativa	Posteriormente el funcionario tiene la opción de firmar la evaluación en señal de aceptación o en su defecto interponer los recursos que para el efecto están contemplados por la ley si no está de acuerdo con la calificación. Artículo 13 acuerdo 137 de 2010 En caso de no firmar se notifica por edicto.
18	H	Profesionales universitarios	Envía a la oficina de Talento Humano la evaluación.
19	H	Funcionarios en Carrera Administrativa	Si se ha interpuesto un recurso el funcionario evaluado solicita a la comisión de personal que se incluya su caso en la siguiente reunión de este estamento.
20	V	Comisión de Personal	Verifica que el proceso de evaluación del desempeño laboral se realice según lo establecido en el acuerdo 137. También deberá informar a la comisión nacional del servicio civil las incidencias que afecten el proceso de evaluación.
21	H	Asesor de Talento Humano	Para dar continuidad al recurso de apelación la comisión designa a un miembro de la misma y al superior jerárquico del evaluador quienes conformaran una comisión evaluadora para que junto con el evaluado apliquen nuevamente la evaluación de desempeño. (En caso de que la comisión evaluadora aplique en un recurso de reposición este debe ser resuelto por ella.)
22	H	Asesor de Talento Humano	Dependiendo de los resultados obtenidos en las evaluaciones aplicadas de acuerdo a este procedimiento se debe tener en cuenta según sea el caso las siguientes consecuencias: Calificación sobresaliente: Se otorga como estímulo

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

CODIGO GTH-S2E2

VERSION 2

VIGENCIA 16/05/2011

PÁGINA 4 de 4

97
469

			<p>a los funcionarios para adquirir derechos de carrera, para encargos, para tener derechos a comisión, para desempeñar empleos de libre nombramiento y remoción o de periodo, recibir incentivos institucionales o acceder a becas o comisiones de estudio para programas de educación formal.</p> <p>Calificación satisfactoria: Para adquirir derechos de carrera, para ascender, para solicitar comisión para desempeñar empleos de libre nombramiento o remoción o de periodo y para permanecer en el servicio.</p> <p>Calificación no satisfactoria: Trae como consecuencia el retiro del servicio, la separación de la carrera administrativa y la pérdida de los derechos inherentes a ella.</p>	
23	H	Asesor de Talento Humano	<p>Notificará a la gerencia de los resultados obtenidos anualmente con los planes de mejoramiento respectivos.</p> <p>Se informa a la comisión nacional del servicio civil en los plazos establecidos los resultados arrojados en la aplicación de la evaluación.</p>	
24	A	Gerencia	<p>Mediante resolución se informan las actuaciones que proceden dependiendo de los resultados.</p>	

REALIZO	REVISO	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GTH-S2P3

VERSION 1

VIGENCIA 17/08/2011

PÁGINA 1 de 2



COMISIÓN DE PERSONAL

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES

OBJETIVO PRINCIPAL

Verificar las actuaciones de la administración en los aspectos de carrera administrativa relacionados con evaluación de desempeño, convocatorias, vinculación y desvinculación y capacitación entre otros reportando trimestralmente a la comisión nacional del servicio civil sobre las actuaciones de unos y otros

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Asesor de Talento Humano	De acuerdo con los tiempos estipulados en el decreto 1228 de 2005 y con respecto a la elección y vigencia de los integrantes de la comisión de personal se proyecta un mes antes de la caducidad del periodo de 2 años, una resolución de convocatoria para la elección de los representantes de los empleados a la comisión de personal.	
2	V	Asesor Juridico	Verifica y revisa la resolución y si considera que se encuentra dentro de los parámetros jurídicos la firma.	
3	V	Gerencia	Verifica y aprueba o no la resolución de convocatoria para la elección de representantes a la comisión de personal.	Resolución
4	H	Empleados de Planta	Se inscriben únicamente los empleados de carrera administrativa de acuerdo al decreto 1228 del 2005 con la salvedad de los funcionarios que los han representado en la comisión saliente.	
5	H	Asesor de Talento Humano	De acuerdo a los empleados de carrera administrativa registrados para representar a sus compañeros en la comisión de personal se programa las respectivas votaciones y se procede al proceso de escrutinio y divulgación de los resultados.	
6	H	Auxiliar Administrativa de Talento Humano	Procede a elaborar la resolución de conformación de la comisión de personal.	
7	V	Asesor de talento Humano	Revisa y visa si se encuentra correctamente elaborada.	
8	V	Asesor Juridico	Revisa y firma si se encuentra correctamente elaborada.	
9	V	Gerente	Revisa y firma la resolución de conformación de la comisión de personal para la ESE.	Resolución
10	H	Auxiliar administrativo de TH	Recibe dos originales de la resolución de los cuales uno se dispone en la carpeta de comisión de personal y el otro se envía a la secretaria de la gerencia.	
11	H	Asesor de Talento Humano	Cita a los miembros del comité de comisión de personal de la ESE para socializar la resolución de conformación de la misma	
12	H	Asesor de Talento Humano	Divulgar la resolución de conformación de la comisión de personal a todos los empleados de la ESE. Mediante ubicación de la información en las	

REALIZO

REVISÓ

APROBO

ASESOR DE CALIDAD:
LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR

ASESOR TALENTO HUMANO:
CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA

GERENTE:
DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO	GTH-S2E3
VERSION	1
VIGENCIA	17/08/2011
PÁGINA 2 de 2	

COMISIÓN DE PERSONAL

			cartelera de los diferentes centros de salud y mediante la intranet.	
13	H	Comisión de Personal – Asesor de Talento Humano	<p>De acuerdo a la ley 909 de 2005 se deberá cumplir con la función de reportar trimestralmente a la comisión nacional del servicio civil las siguiente información así:</p> <p>Evaluación del desempeño. Derecho de incorporación. Desmejoramiento de condiciones laborales. Acciones emprendidas en el plan anual de formación.</p> <p>Dentro de los primeros 8 días hábiles de cada inicio de trimestre de manera perentoria se deberá reportar la información</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Abril (Enero, febrero y Marzo) 2. Julio (Abril, Mayo y Junio) 3. Octubre (Julio, Agosto y Septiembre) 4. Enero (Octubre, Noviembre y Diciembre) 	Informe
14	V	Comisión de Personal – Asesor de Talento Humano	Reunirse mensualmente para verificar el cumplimiento de las actividades descritas anteriormente.	Acta
15	A	Asesor de Talento Humano	De encontrar incumplimiento de las actividades dispuesta se debe informar al líder del proceso donde esta asignado el funcionario para que este lo cite y se elabore el plan de mejoramiento respectivo.	Plan de Mejoramiento
16	H	Asesor de Talento Humano	Generar un informe mensual a la comisión de personal y la gerencia de las actividades desarrolladas en ejercicio de las funciones asignadas a esta.	Informe
17	H	Comisión de Personal	Trimestralmente deberá rendir informe a la CNSC sobre las decisiones aprobadas	Reporte Informe

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO	CODIGO	GTH-S2P4
	BIENESTAR SOCIAL	VERSION	3
		VIGENCIA	17/08/2011
		PÁGINA 1 de 2	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES DE PLANTA

OBJETIVO PRINCIPAL

Promover el bienestar social del empleado y su familia mejorando las condiciones laborales para lograr una visión compartida y el cumplimiento de los objetivos estratégicos

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Asesor de Talento Humano	Proyectar y elaborar el plan de bienestar social supeditado a la disponibilidad presupuestal de la vigencia.	
2	V	Gerencia	Verifica y aprueba el plan de Bienestar	
3	H	Auxiliar Administrativo de TH	Proyecta la resolución de adopción del plan anual de bienestar social.	
4	V	Asesor de Talento Humano	Revisa y visa la resolución si considera que se encuentra correcta.	
5	V	Asesor Jurídico	Verifica y revisa la resolución y si considera que se encuentra dentro de los parámetros jurídicos la firma.	
6	V	Gerente	Revisa y firma la resolución de adopción del plan de Bienestar Social para la ESE.	Resolución
7	H	Auxiliar administrativo de TH	Recibe dos originales de la resolución de los cuales uno se dispone en la carpeta de Bienestar Social y el otro se envía a la secretaria de la gerencia.	
8	H	Asesor de Talento Humano	Cita a los miembros del comité de Bienestar social de la ESE para socializar la resolución en donde se adopta el plan de Bienestar Social para la respectiva vigencia. Dentro del alcance y cobertura propuestos en el plan de bienestar se han definido 2 áreas de interés a desarrollar así: 1. Área de protección y servicios sociales (Recreación, Cultura y deporte; Educación; Calamidad domestica) 2. Área de calidad de vida laboral (Gimnasia laboral, Auxilio funerario y estímulos)	
9	H	Empleados de Planta	Para aplicar a cualquiera de los programas anteriormente descritos se debe remitir a lo establecido en el plan de bienestar social que se encuentre vigente.	
10	V	Comité de Bienestar Social	Reunirse mensualmente para verificar las solicitudes y el cumplimiento del plan a la fecha de acuerdo con la programación dispuesta en el mismo.	
11	H	Asesor de Talento Humano	Generar un informe mensual al comité de Bienestar Social y a la gerencia de las actividades desarrolladas que se encuentran planteadas en el plan anual de Bienestar social. (Indicadores)	Informe
12	A	Asesor de	Generara los cambios al manual de bienestar Social	Resolución (Manual de

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GTH-S2P4

VERSION 3

VIGENCIA 17/09/2011

PÁGINA 2 de 2



BIENESTAR SOCIAL

Talento Humano de acuerdo a las necesidades y políticas emanadas del comité del mismo nombre. Bienestar Social)

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Eficientemente Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO	CODIGO	GTH-S2P5
	INDUCCIÓN	VERSION	1
		VIGENCIA	16/05/2011
		PÁGINA 1 de 2	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES

OBJETIVO PRINCIPAL

Garantizar que el personal que será vinculado se capacite tanto en lo referente a las generalidades de la empresa como en su lugar de trabajo y labores específicas.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	H	Dependencia Solicitante	Generación de la necesidad de personal anualmente o de manera extraordinaria cuando se presenten situaciones que ameriten vinculaciones adicionales.	
2	V	Gerente	Verifica la solicitud de las áreas y aprueba o no dependiendo de la viabilidad presupuestal y administrativa.	
3	P	Asesor de Talento Humano.	Planea las actividades de inducción a realizarse en el mes y coordina con todos los líderes de proceso su participación. Se dirige un oficio especificando la fecha y lugar del evento.	Oficio
4	H	Asesor de Talento Humano - Líderes de proceso	Realiza la apertura del evento (inducción) con la presentación de cómo se va a llevar el desarrollo de la actividad y cuál es el alcance que se quiere obtener. Efectúa una presentación de la institución y del área de talento humano. Seguidamente los demás líderes de procesos realizan la presentación correspondiente a su área. En cuanto al código de ética y buen gobierno se hará una presentación especial orientada por los asesores de Planeación y Talento humano respectivamente y sujeta a una evaluación al finalizar el evento.	
5	H	Asesor de Talento Humano - Auxiliar Administrativo	Durante la realización del evento de inducción, se hace el registro fotográfico y de asistencia y se entrega material de apoyo (Plegable y CD)	Acta de Asistencia
6	H	Auxiliar Administrativo	Hace entrega a los asistentes del formato de evaluación del evento, para que lo diligencien y luego lo entreguen.	Formato de evaluación de evento__
7	H	Auxiliar Administrativo	Tabula las evaluaciones y las organiza con las actas de asistencia en la carpeta denominada Plan Institucional de Capacitación.	
8	H	Auxiliar Administrativo	Entrega al Asesor de Talento Humano el resultado de las evaluaciones para efectuar un plan de mejoramiento en donde se requiera.	
9	H	Auxiliar Administrativo T.H	De acuerdo a las solicitudes adicionales a la programación anual de vinculación se comunica a las personas que no pudieron asistir a la charla de	Relación de dueños de Proceso y Subprocesos

REALIZO	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

INDUCCIÓN

CODIGO	GTH-S2P5
VERSION	1
VIGENCIA	16/05/2011
PÁGINA 2 de 2	

			inducción que deben diligenciar de manera individual la hoja de ruta y se les orienta mediante una relación de los dueños de proceso y subproceso con los respectivos nombres, teléfonos y ubicación los cuales realizaran la inducción respectiva.	
10	H	Asesor de Talento Humano	Recibe al aspirante y le indica la razón por la cual es fundamental la realización de la inducción individual y a la vez cuál es el alcance que se quiere obtener. Efectúa una presentación de la institución y del área de talento humano, y le entrega material de apoyo (Plegable y CD que contiene el código de ética y buen gobierno).	
11	H	El Aspirante.	Realiza el recorrido por las diferentes dependencias relacionadas en la hoja de ruta y recibe la respectiva información	Hoja de ruta
12	H	Líderes de Proceso y Subproceso	Reciben al aspirante y programan la inducción del cargo en el puesto respectivo de trabajo.	
13	H	Asesor Sistemas	Dicta la respectiva capacitación en el manejo del Sistema Dinámica Gerencial o en el módulo que utilice en el desempeño de las actividades propias del contrato.	
14	H	Auxiliar Administrativo T.H.	Recepciona las hojas de ruta firmadas por los dueños de procesos y subprocesos las cuales se organizan en la carpeta denominada P.I.C.	
15	H	Auxiliar Administrativo TH	Recibe certificado de inducción por parte del aspirante al cargo firmado por el asesor de sistemas y jefe inmediato.	Certificado de Inducción
16	H	Auxiliar Administrativo (Contratación)	Recibe oficio del auxiliar de talento humano detallando quienes han recibido inducción.	Oficio
17	A	Asesor de Talento Humano	Se reúne con el auxiliar administrativo del área el primer día hábil del mes inmediatamente siguiente y consolidan la información que se presenta a la gerencia con su respectivo indicador.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO	CODIGO	GTH-S2P6
	REINDUCCIÓN	VERSION	1
		VIGENCIA	16/05/2011
		PÁGINA 1 de 1	

**PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS
ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES**

OBJETIVO PRINCIPAL

Garantizar que el personal vinculado se capacite constantemente según las disposiciones de la ley, o políticas de la gerencia las cuales modifican periódicamente las actividades de los procesos, procedimientos, formatos, guías, documentos y manuales y la forma de actuar en ellos por parte de los funcionarios y contratistas

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	H	Dependencia Solicitante	Generación de la necesidad de modificación del proceso, procedimiento, guías, formatos, documentos y manuales cuando se presenten situaciones que ameriten modificaciones.	
2	H	Auxiliar Administrativa (Calidad)	Recepciona la solicitud de modificación de procesos, procedimientos, guías, formatos, documentos y manuales.	Formato de solicitud de modificación.
3	H	Asesor de Calidad	Informa una vez se aprueba la modificación al Asesor de Talento Humano. (Se envía copia de las modificaciones aprobadas)	Oficio
4	P	Asesor de Talento Humano.	Planea conjuntamente con el dueño de proceso, subproceso y/o oficina el lugar, fecha y hora en que se llevara a cabo dicha actividad.	
5	H	Dueño del Proceso	Lleva a cabo la actividad programada con la participación de todos los funcionarios que intervienen en los procesos, procedimientos, formatos, guías, documentos y manuales.	Acta de Asistencia
6	H	Auxiliar Administrativo	Se debe diligenciar el formato de reinducción correspondiente.	Formato de Reinducción
7	H	Auxiliar Administrativo	Se entrega el formato de evaluación del evento a los asistentes.	
8	H	Auxiliar Administrativo	Se tabulan las evaluaciones y se organizan con las actas de asistencia en la carpeta denominada Plan Institucional de Capacitación.	
9	H	Asesor de Talento Humano	Se reúne con el auxiliar administrativo del área el primer día hábil del mes inmediatamente siguiente y consolidan la información que se presenta a la Gerencia y Calidad con su respectivo indicador.	Acta
10	V	Asesor de Calidad	Analiza y emite concepto validando el indicador del procedimiento o proceso después de la modificación cuando esta se lleve a cabo.	
11	H	Asesor de Calidad	Elabora un informe a la Gerencia con copia del dueño del proceso cuando se presente disminución del indicador del proceso o procedimiento.	
12	V	Gerencia	Verifica y valida el informe semestral o cuando la necesidad lo amerite.	
13	A	Gerencia	Realiza las sugerencias al proceso o a los temas según estime convenienté.	Plan de Mejoramiento

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO GTH-S3P1

VERSION 3.1

VIGENCIA 06/07/2011

PÁGINA 1 de 3

CONVENIOS DOCENCIA DE SERVICIOS

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

GERENCIA – JURIDICA – URGENCIAS – CONSULTA EXTERNA – ODONTOLOGIA – P Y P – SALA DE PARTOS – HOSPITALIZACIÓN.

OBJETIVO PRINCIPAL

Colaborar con la formación de la población estudiantil de la ciudad de Neiva, de manera que se desarrollen y perfeccionen los conocimientos teóricos con los de la practica en los servicios que tiene dispuestos la entidad.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Asesor de Talento Humano	Planifica las actividades que se deberán ejecutar conjuntamente con la entidad educativa lo cual define los alcances y las formas de compensación o contraprestación que se deriven de la relación docencia servicio con la institución de formación en áreas de la salud, técnicos y profesionales.	Decreto 2376 de 2010
2		Asesor Jurídico	Define un modelo de convenio que se ajusta a las disposiciones del decreto 2376 de 2010 y lo envía al asesor de Talento Humano.	
3		Asesor de Talento Humano	Recibe y revisa el modelo de convenio y si encuentra inconsistencias las corrige o devuelve al asesor para su modificación.	
4		Asesor Jurídico	Realiza los ajustes solicitados por el asesor de talento humano y lo envía nuevamente.	
5		Asesor de talento Humano	Recibe y revisa el modelo de convenio el cual será enviado a la respectiva institución educativa.	
6		Entidad Educativa	Recibe y revisa el modelo de convenio al cual puede hacer sugerencias y modificaciones en su contenido que serán tenidas en cuenta.	
7		Asesor de talento Humano	Recibe y realiza los ajustes a que haya lugar y vuelve a enviar el documento.	
8		Entidad Educativa	Recibe, revisa y firma el modelo de convenio para su respectiva legalización y lo remite al área de talento humano de la ESE.	
9		Asesor de Talento Humano – Asesor Jurídico	Revisan el convenio detalladamente en los términos de duración, objeto, constitución de pólizas, deberes y responsabilidades de forma clara, garantías para los usuarios, estudiantes y docentes, Causales de terminación, Mecanismos de supervisión, formas de compensación o contraprestación y Anexo técnico. Si todo se encuentra dentro del marco legal los asesores lo visan y remiten a la Gerencia para su respectiva firma.	
10		Gerencia	Recibe y revisa el respectivo convenio y si no encuentra inconsistencias lo firma.	
11		Asesor de Talento Humano	Recibe el convenio en dos originales los cuales uno reposa en la oficina de Talento humano y el otro se remite a la institución educativa para que se continúe con el proceso de legalización del mismo.	Convenio Docencia Servicio
12		Institución	Recibe el convenio y toma las respectivas pólizas de	Pólizas

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO GTH-S3P1

VERSION 3

VIGENCIA 06/07/2011

PÁGINA 2 de 3



CONVENIOS DOCENCIA DE SERVICIOS

	Educativa	responsabilidad civil y riesgos biológicos.	
13	Institución Educativa	Remite al área de Talento Humano de la ESE las pólizas, Plan de trabajo, el reglamento de la práctica, los certificados de seguridad social de los estudiantes.	Documentos
14	Asesor de Talento Humano y Auxiliar Administrativo	Recibe las pólizas, Plan de trabajo, el reglamento de la práctica, los certificados de seguridad social de los estudiantes y se registran en la Ficha Técnica de manera individual para cada convenio de docencia servicio	F-TH-71V1/25/05/2010
15	Auxiliar Administrativo	Archiva el Convenio, Ficha Técnica, Pólizas, Plan de Trabajo y demás documentos relacionados con el mismo en el AZ de manera individual de cada institución educativa	
16	Asesor de Talento Humano	Mediante Resolución	Resolución
17	Asesor de Talento Humano	Notifica a cada institución educativa el nombre y cargo del profesional que integrará cada comité el cual debe de reunirse cada tres meses como lo establece el Decreto 2376/10	Oficio DTH
18	Institución Educativa	Comunica por escrito al Asesor de Talento Humano los nombres de los que integraran el Comité que debe estar conformado por un representante de la institución educativa y un representante de los estudiantes que estén rotando en el escenario de práctica.	
19	Asesor de Talento Humano	En calidad de supervisor de la ejecución de los convenios de docencia de servicio, debe verificar periódicamente el cumplimiento de los mismos y solicitar las actas de cada convenio.	
20	Asesor de Talento Humano	Como supervisor administrativo de los convenios debe socializar de forma consolidada las contraprestaciones que son otorgadas por los convenios docencias de servicios. De tal forma que la Gerencia otorgue estos beneficios al personal.	
21	Gerencia	Con el apoyo del asesor jurídico de la gerencia se determinan como se otorgarían las contraprestaciones de los convenios de docencia de servicios.	
22	Asesor de Talento Humano	Mediante resolución y previo análisis con el comité de bienestar social y según la evaluación de desempeño se hace entrega a los funcionarios de los beneficios otorgados por los convenios de docencia de servicios.	
23	Dueños de Proceso y Subproceso	Coordinar el desarrollo de las labores asignadas a los practicantes y presentar un informe semestral de las actividades desarrolladas por estos al asesor de talento humano.	
24		Efectuar anualmente dos reuniones con el fin de	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO GTH-S3P1

VERSION 3

VIGENCIA 06/07/2011

PÁGINA 3 de 3

CONVENIOS DOCENCIA DE SERVICIOS

		Asesor de Talento Humano Dueños de Procesos o Subprocesos	consolidar información y socializar resultados o falencias durante cada semestre.	
25		Asesor de Talento Humano	Quando se cumple con el tiempo de vigencia del convenio (Que en la actualidad está por 10 años) se verifica si procede que renueve automáticamente o si se realiza un acta de terminación de mutuo acuerdo.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR TALENTO HUMANO: CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

480 ~~20~~

TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

	PROCEDIMIENTO			CODIGO	TIC-SIP1
	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE LA ENTIDAD			VERSION	4
				VIGENCIA	14/06/2011
				PÁGINA 1 de 2	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

CONTROL INTERNO - GERENCIA - GESTION BIENES Y SERVICIOS - GARANTIA DE LA CALIDAD - GESTION TALENTO HUMANO - GESTIÓN FINANCIERA - SERVICIO DE URGENCIAS - SERVICIOS AMBULATORIOS - APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO - SERVICIOS HOSPITALARIOS - ESTRATEGIA DE INTERVENCION COMUNITARIA - VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA - GESTIÓN AMBIENTAL

OBJETIVO PRINCIPAL

Administrar el aplicativo Dinámica Gerencial en el cual se soportan los datos financieros, operativos y asistenciales de la ESE Carmen Emilia Ospina.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Asesor de Sistemas	Se reúne con los jefes de cada modulo para planear las mejoras que se requieran en el mes.	Acta
2		Asesor de Sistemas Dueño de proceso	Se reúnen para analizar los requerimientos necesarios que permitan el correcto desarrollo de sus labores.	Oficio
3		Asesor de Sistemas	Crear un perfil cuando este no exista que permita los accesos a los diferentes módulos del aplicativo.	
4		Asesor de Sistemas	Se asigna un código de usuario con su respectiva contraseña el cual relaciona al perfil requerido.	
5		Asesor de Sistemas	Se procede a capacitar al usuario en los diferentes módulos a los que tendrá acceso.	Ordenes de Servicios Solicitud de
6		Asesor de Sistemas	Diseñar e implementar informes dentro del aplicativo de dinámica gerencial que permitan generar archivos en EXCEL donde se pueden activar filtros y tablas dinámicas que permitan un mejor manejo de la información.	
7		Dueño de Proceso	Reporta las inconsistencias o errores generados por el aplicativo en los diferentes módulos de la ESE.	Ordenes de Servicios Solicitud de
8		Asesor de Sistemas	Valora el error y verifica los diccionarios de datos y las estructuras de las tablas lo cual permite la posible solución del problema. De no estar al alcance la solución se envía la notificación de dicho error al dueño del aplicativo, a través de la página WEB de soporte.	
9		Asesor de Sistemas	Se recibe correo con la corrección o el soporte para la solución del inconveniente.	
10		Asesor de Sistemas	Se descargan las actualizaciones y se verifica en una empresa de pruebas con el objetivo de realizar las pruebas respectivas sin poner en riesgo la información de la empresa.	
11		Asesor de Sistemas	Si las pruebas solucionan el inconveniente se acepta la solicitud en la página de soporte.	
12		Asesor de Sistemas	Si no se soluciona se rechaza la solicitud y se queda a la espera de un nuevo envío.	
13		Asesor de Sistemas	Al ser aceptada la solicitud se realiza la actualización en la empresa en producción.	
14		Asesor de Sistemas	Se notifica al dueño del proceso para que verifique la funcionalidad del aplicativo.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA TIC: JENNY ARACELY NUÑEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIJVO

492/23

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	TIC/SIP1
	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE LA ENTIDAD		VERSION	4
			VIGENCIA	14/06/2011
			PÁGINA 2 de 2	

15	Asesor de Sistemas	Realizar el mantenimiento semanalmente (Reducción de índices, liberación de LOG, Alineación de contenedores, Verificación de espacio disco duro, programación de copias de seguridad y compactación de datos) a los contenedores donde se almacena la información al aplicativo.	
16	Asesor de Sistemas	El sistema genera de forma automática 2 copias de seguridad cada 12 horas, las cuales son almacenadas en el mismo servidor de datos.	
17	Asesor de Sistemas	Semanalmente se debe guardar en cintas magnéticas la copia mas reciente y esta debe ser guardada en un lugar diferente del centro de informática.	oficio
18	Asesor de Sistemas	Adecuación de los informes generados por el aplicativo teniendo en cuenta las políticas de la gerencia, calidad y los requerimientos de auditoria medica.	
19	Asesor de Sistemas	Garantizar la confidencialidad de la información.	
20	Asesor de Sistemas	Generar un informe a la gerencia con las anomalias o inconvenientes presentados durante el mes que no se pudieron solucionar o que están en proceso de mejoramiento.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA TIC: JENNY ARACELY NUÑEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO	TICS1P2
VERSION	3
VIGENCIA	14/06/2011
PÁGINA 1 de 2	



ADMINISTRACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE USUARIOS

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

CONTROL INTERNO - GERENCIA - GARANTIA DE LA CALIDAD - GESTIÓN FINANCIERA - SERVICIO DE URGENCIAS - SERVICIOS AMBULATORIOS - APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO - SERVICIOS HOSPITALARIOS - ESTRATEGIA DE INTERVENCION COMUNITARIA - VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA

OBJETIVO PRINCIPAL

Contar con información oportuna, que permita la correcta verificación de derechos de los usuarios contratados con las EPS o entidades EAPB

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Dueños de procesos	Se realiza un análisis de la información de los usuarios los primeros días de cada mes para trazar la estrategias que permitan el equilibrio en los gastos tanto de personal (Horas medico) como de suministros.	Informe Población
2		EPS'S	Remitir dentro de los primeros 10 días de cada mes la base de datos de usuarios para la prestación del servicio y de no ser suministrada se verifica con la base reportada el mes inmediatamente anterior. En el oficio de remisión de la base de datos se debe indicar el número de usuarios reportados el cual deberá coincidir con los registros magnéticos suministrados.	Correo Electrónico o Correo Certificado
3		Asesor de Sistemas	De existir inconsistencias entre el reporte físico y el magnético no se podrá cumplir la actualización y se procede a notificar la devolución de la base de datos a la entidad respectiva para su corrección.	
4		Asesor de Sistemas	Recibir las bases de datos de cada una de las entidades contratadas.	
5		Asesor de Sistemas	Adecuar cada uno de los archivos reportados a la estructura definida por la ESE.	
6		Asesor de Sistemas	Unificar todas las bases de datos estableciendo el tipo de contratación y los derechos contratados.	
7		Asesor de Sistemas	Identificar la comuna de cada uno de los usuarios para establecer y asignar el centro de atención.	
8		Asesor de Sistemas	Calcular la edad en meses y años de cada uno de los usuarios para determinar o detectar los usuarios en las diferentes actividades de P y P.	
9		Asesor de Sistemas	Cada modificación de la base de datos unificada genera una versión.	
10		Asesor de Sistemas	Publicar dicha base de datos en la intranet de la ESE Carmen Emilia Ospina.	
11		Facturadores	Reportan a las respectivas entidades contratadas las inconsistencias presentadas por base de datos.	Anexo 1 (Resolución 3047)
12		EPS'S	Reportes de novedades a la base de datos inicial.	Correo Electrónico o Correo Certificado
13		Asesor de Sistemas	De existir inconsistencias entre el reporte físico y el magnético no se podrá cumplir la actualización y se procede a notificar la devolución de la base de datos a la entidad respectiva para su corrección.	Oficio

REALIZÓ ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	REVISÓ ASESORA TIC: JENNY ARACELY NUÑEZ	APROBÓ GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO
--	--	--

4848

PROCEDIMIENTO

CODIGO TIC 51P2

VERSION 3

VIGENCIA 14/06/2011

PÁGINA 2 de 2



ADMINISTRACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE USUARIOS

14	Asesor de Sistemas	Recibir las bases de datos de cada una de las entidades contratadas.	
15	Asesor de Sistemas	Adecuar cada uno de los archivos reportados a la estructura definida por la ESE.	
16	Asesor de Sistemas	Unificar todas las bases de datos estableciendo el tipo de contratación y los derechos contratados.	
17	Asesor de Sistemas	Identificar la comuna de cada uno de los usuarios para establecer y asignar el centro de atención.	
18	Asesor de Sistemas	Calcular la edad en meses y años de cada uno de los usuarios para determinar o detectar los usuarios en las diferentes actividades de P y P	
19	Asesor de Sistemas	Publicar dicha base de datos en la intranet de la ESE Carmen Emilia Ospina.	
20	Asesor de Sistemas	Certificar al área de cartera por entidad contratada la población reportadas durante el mes teniendo en cuenta las novedades.	
21	Asesor de Sistemas	Certificar la población capitada reportada durante el mes al OUT SORSING de medicamentos.	
22	Asesor de Sistemas	Generar los usuarios duplicados durante el mes de la población vinculada y reportar al municipio.	Oficio
23	Asesor de Sistemas	Generar los errores de facturación presentados por bases de datos a los revisores de cuentas. (anulación de facturas)	Intranet
24	Dueño de Proceso	Para el área rural donde no exista intranet, la promotora o auxiliar encargada deberá solicitar semanalmente la versión más actualizada de la base de datos magnética o impresa para su verificación manual.	listados
25	Asesor de Sistemas	De no solicitar las bases de datos semanalmente se notificara al dueño de proceso e interventor para que al finalizar el mes no certifiquen las labores del funcionario responsable de esta función hasta que se tomen los respectivos correctivos.	
26	Asesor de Sistemas	Suministrar la versión más actualizada en cualquier momento de la base de datos al personal contratado para laborar en forma extramural.	
27	Asesor en Sistemas	Presentar un informe mensual a facturación y cartera de las variaciones que se tienen los usuarios contratados con respecto a los meses anteriores. (Por centro, por EPS y por tipo de contrato)	

REALIZO	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA TIC: JENNY ARACELY NUÑEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO TIC-07P3

VERSION 2

VIGENCIA 07/06/2011

PÁGINA 1 de 4



SOPORTE TECNICO DE LOS RECURSOS INFORMATICOS

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

CONTROL INTERNO - GESTION GERENCIAL Y ESTRATEGICA - GESTION BIENES Y SERVICIOS - GARANTIA DE LA CALIDAD - GESTION TALENTO HUMANO - GESTION FINANCIERA - SERVICIO DE URGENCIAS - SERVICIOS AMBULATORIOS - APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO - SERVICIOS HOSPITALARIOS - ESTRATEGIA DE INTERVENCION COMUNITARIA - VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA - GESTION AMBIENTAL

OBJETIVO PRINCIPAL

Garantizar el buen funcionamiento de los recursos informáticos, de información y comunicación de la ESE Carmen Emilia Ospina.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Asesor Sistemas	Se proyectan dentro del plan de compras anual las necesidades informáticas y tecnológicas teniendo en cuenta los proyectos a realizarse en la próxima vigencia y se envía al almacenista.	
2		Asesor Sistemas	Se proyectan dentro del plan de mantenimiento anual los cronogramas de mantenimientos trimestrales de cada uno teniendo en cuenta los proyectos a realizarse en la próxima vigencia y se envía a la subgerencia quien consolidara el plan anual de mantenimiento para la ESE.	
3		Asesor Sistemas	Al inicio del mes se programa una reunión con los funcionarios encargados de soporte técnico y mantenimiento para elaborar un cronograma de actividades que permita coordinar eficientemente dichas funciones.	Acta
4		Asesor Sistemas Técnico en Sistemas	Recepciona e ingresa las solicitudes u órdenes de servicios de correctivos, soporte, fallas tecnológicas y capacitaciones.	
5		Asesor Sistemas Técnico en Sistemas	Ejecuta las actividades de soporte técnico en las diferentes áreas o dependencias de acuerdo a la programación asignadas o por demanda.	
6		Asesor Sistemas	Ejecuta actividades de soporte técnico vía telefónica y por intranet dando respuesta inmediata a dichas solicitudes, las cuales son registradas mediante el aplicativo.	
7		Técnico en Sistemas	Se diligencian las observaciones de respuesta correctivas a la solicitud y se hacen firmar por el funcionario solicitante.	Solicitud de Servicios
8		Interventor	Se elabora acta de inicio y seguidamente se ajusta el cronograma de mantenimientos preventivos según el plazo descrito en el contrato.	
9		Contratista (Técnico en Mantenimiento)	Presenta el personal asignado a las labores de mantenimiento avalados por el interventor.	
10		Contratista (Técnico en Mantenimiento)	Elabora oficio comunicando las fechas programadas para los mantenimientos preventivos a realizarse en los diferentes centros de salud.	

REALIZÓ ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	REVISÓ ASESORA TIC: JENNY ARACELY NUÑEZ	APROBÓ GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO
--	--	---

PROCEDIMIENTO

403
 CODIGO TIC-SIP3
 VERSION 2
 VIGENCIA 07/06/2011
 PÁGINA 2 de 4

SOPORTE TECNICO DE LOS RECURSOS INFORMATICOS



11	Interventor	Firma y autoriza el oficio para la ejecución de los mantenimientos.	Oficio
12	Contratista (Técnico en Mantenimiento)	Ejecuta los diferentes mantenimientos según el cronograma establecido. Se debe diligenciar formato proforma de mantenimiento preventivo con la firma de conformidad del usuario.	
13	Contratista (Técnico en Mantenimiento)	Deberá actualizar el modulo de inventarios y hojas de vida de los equipos de computo.	Aplicativo Inventarios de Computo
14	Contratista (Técnico en Mantenimiento)	Al terminar cada mantenimiento preventivo debe presentar los soportes respectivos y un informe donde especifica las deficiencias encontradas durante el proceso y las posibles recomendaciones.	Informe
15	Interventor	Revisa y si encuentra inconsistencias devuelve al contratista la documentación.	
16	Interventor	Si el informe y los soportes se encuentran a satisfacción procede a elaborar la respectiva certificación.	Certificación
17	Contratista (Técnico en Mantenimiento)	Cuando se presenten daños en las partes de los equipos de cómputo se debe generar un concepto técnico justificando la compra o la reposición del insumo en mal estado.	Oficio
18	Asesor de Sistemas	Verifica y analiza la conveniencia de la compra o reposición del insumo y autoriza.	
19	Contratista (Técnico en Mantenimiento)	Entrega los insumos al almacén. (Factura y copia del contrato, certificado del interventor, pólizas y parafiscales)	
20	Contratista (Técnico en Mantenimiento)	Pasa nuevamente y recibe una orden de despacho con lo cual queda descargado al usuario que se va asignar.	
21	Contratista (Técnico en Mantenimiento)	Instalación del insumo para el correctivo necesario y diligenciamiento de solicitud de prestación del servicio.	
22	Interventor	Elabora un informe al finalizar el contrato de mantenimiento preventivo y correctivo del cual se da una copia al contratista.	
23	Funcionarios de la ESE	Cuando se presenten desperfectos en la impresora o los toner se encuentren en mal estado o para reemplazar se deberá llamar a la línea número 8722205 ext. 103	
24	Contratista	Generar un número de ticket especificando el tipo de falla o necesidad de toner la cual debe ser respondida en menos de 2 horas hábiles.	
25	Contratista	Cuando el llamado implica la falla de la impresora el contratista suministra una de repuesto y se lleva la impresora para ser reparada.	
26	Contratista	Si la impresora es dada de baja se procede a	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA TIC: JENNY ARACELY NUÑEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO

PROCEDIMIENTO

487
78



SOPORTE TECNICO DE LOS RECURSOS INFORMATICOS

CODIGO	TIC-S1P3
VERSION	2
VIGENCIA	07/06/2011
PÁGINA 3 de 4	

			diligenciar el formato de orden de servicio el cual debe estar firmado a satisfacción por el funcionario responsable.	
27		Funcionarios	Los funcionarios deberán firmar el certificado de suministro de toner una vez entregados a conformidad por el contratista	
28		Asesor de Sistemas	Generación de estudios previos.(Justificación de la compra, asignación de los equipos, especificaciones técnicas de los equipos y el presupuesto) los cuales se entregan a contratación.	
29		Asesor de Sistemas	Se participa en la etapa de evaluación técnica de las propuestas.	
30		Interventor	Elaboración de acta de inicio y cronograma de entrega.	
31		Técnico en Sistemas	Verificación de las especificaciones técnicas en el almacén de cada uno de los equipos comprados.	
32		Asesor del Sistema	Crear el usuario en el servidor de dominio teniendo en cuenta el perfil y la ubicación del mismo.	
33		Técnico en Sistemas Contratista (Técnico en Mantenimiento)	Ingresar los equipos al dominio, configuración del software teniendo en cuenta las licencias con que la empresa cuenta.	
34		Contratista (Técnico en Mantenimiento)	Instalación y configuración de programas corporativos. (Dinamica gerencial, Spark, open office, antivirus, VNC, Acroad, Flas Player, Intranet y Office)	
35		Contratista (Técnico en Mantenimiento)	Diligenciamiento de la base de datos en intranet de la hoja de vida de los equipos.	
37		Contratista (Técnico en Mantenimiento)	Instalación del equipo de cómputo en el puesto o lugar de trabajo.	
38		Contratista (Técnico en Mantenimiento)	Hacer firmar la solicitud de prestación de servicios por parte del funcionario a quien se le asigna el equipo.	
39		Contratista (Técnico en Mantenimiento)	Ingresar en el sistema el concepto de la solicitud especificando fecha, hora de la entrega y firma de conformidad.	
40		Asesor de Sistemas	Verifica mensualmente las solicitudes de prestación de servicios ingresadas en el sistema contra los formatos en físico.	
41		Asesor de Sistemas	En caso de encontrar solicitudes abiertas solicita al contratista justificar las causas y genera compromiso de solucionarlas en un tiempo estimado.	Oficio
42		Asesor de Sistemas	Generar una reunión con el equipo de trabajo trimestralmente que permita analizar temas como mantenimiento preventivo y correctivo, soporte técnico, compra de equipos y licencias entre otros.	Acta

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA TIC: JENNY ARACELY NUÑEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO			CODIGO	48076
	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS WEB			VERSION	2
				VIGENCIA	14/06/2011
				PÁGINA 1 de 1	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

CONTROL INTERNO - GERENCIA - GESTION BIENES Y SERVICIOS - GARANTIA DE LA CALIDAD - GESTION TALENTO HUMANO - GESTIÓN FINANCIERA - SERVICIO DE URGENCIAS - SERVICIOS AMBULATORIOS - APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO - SERVICIOS HOSPITALARIOS - ESTRATEGIA DE INTERVENCION COMUNITARIA - VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA - GESTIÓN AMBIENTAL

OBJETIVO PRINCIPAL

Proporcionar al personal, los funcionarios y la comunidad una adecuada infraestructura de comunicación por la WEB que permita compartir conocimientos, principios corporativos, proyectos, calendarios y demás información de interés interno y externo.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Asesor de Sistemas	Se proyectan las actualizaciones del escritorio corporativo teniendo en cuenta las programaciones y actividades del mes.	
2		Asesor de Sistemas	Recepcionar los requerimientos de información interna y externa para su publicación.	Oficio
3		Asesor de Sistemas	Valorar la importancia de cada requerimiento, diseñar la imagen o banner respectivo y su ubicación.	
4		Dueño del proceso o subproceso	Verificar que la información diseñada se publicará correctamente y con la ruta requerida para su aplicación.	
5		Asesor de Sistemas	Publicar la información correspondiente en la intranet o pagina WEB de la ESE.	
6		Asesor de Sistemas	Agregar a la intranet la opción de verificación de derechos los vínculos URL de las diferentes entidades del régimen subsidiado, contributivos, Sisben y desplazados.	
7		Asesor de Sistemas	Administrar el correo corporativo de la ESE CEO asignando usuario y contraseña a todo personal administrativo	
8		Asesor de Sistemas	Administrar el servidor de mensajería corporativo, asignando usuario y contraseña a todo personal administrativo, operativo y asistencial.	
9		Asesor de Sistemas	Administrar el servidor FIREWALL incluyendo cada uno de los equipos a los niveles de navegación predeterminados según las funciones del personal.	
10		Asesor de Sistemas	Administrar el servidor de monitoreo realizando consultas frecuentes al tráfico de la red y el funcionamiento de cada uno de los servidores.	
11		Asesor de Sistemas	Generar un informe de las actividades realizadas en este procedimiento mensualmente.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA TIC: JENNY ARACELY NUÑEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO



PROCEDIMIENTO

AUDITORIAS Y GESTIÓN INFORMATICA

CODIGO	4092
VERSION	1
VIGENCIA	07/06/2011
PÁGINA 1 de 1	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

CONTROL INTERNO - GESTION GERENCIAL Y ESTRATEGICA - GESTION BIENES Y SERVICIOS - GARANTIA DE LA CALIDAD - GESTION TALENTO HUMANO - GESTIÓN FINANCIERA - SERVICIO DE URGENCIAS - SERVICIOS AMBULATORIOS - APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO - SERVICIOS HOSPITALARIOS - ESTRATEGIA DE INTERVENCION COMUNITARIA - VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA - GESTIÓN AMBIENTAL

OBJETIVO PRINCIPAL

Establecer una metodología clara para el seguimiento y control de uso de los recursos informáticos a cargo del personal administrativo y operativo.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Asesor de Sistemas	Se realiza conjuntamente con el técnico en sistemas cronograma de visitas a las diferentes dependencias de acuerdo a las políticas de la ESE.	Acta
2		Técnico en Sistemas	Realizar visitas de acuerdo al cronograma o solicitudes de los dueños de proceso, subprocesos o funcionarios en general.	
3		Técnico en Sistemas	Evidenciar las posibles anomalías o vulneraciones realizadas a los equipos de cómputo o al software de la entidad.	
4		Técnico en Sistemas	Se presenta informe al asesor de sistemas con los soportes respectivos.	Informe
5		Asesor de Sistemas	Informa al líder de proceso o al asesor de Talento Humano para que se realicen planes de mejoramiento sobre los hallazgos encontrados para que este tome las medidas con el funcionario identificado.	
6		Asesor de Sistemas Técnico en Sistemas	Se reúnen y establecen estrategias de control para evitar que se continúen estas prácticas no autorizadas.	
7		Técnico en Sistemas	Evidencia posibles anomalías o vulneraciones realizadas nuevamente por el funcionario que es recurrente en este tipo de conductas	
8		Técnico en Sistemas	Se presenta informe al asesor de sistemas con los soportes respectivos.	Informe
9		Asesor de Sistemas	Informa al gerente sobre los hallazgos encontrados para que este tome las medidas con el funcionario identificado.	
10		Gerente	Cita al funcionario y escucha los descargos y genera compromisos con el líder de procesos o Talento Humano.	Acta
11		Asesor en Sistemas	Presenta informe mensual de los controles, hallazgos y situaciones encontradas durante el mes.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA TIC: JENNY ARACELY NUÑEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAIVJO

PROCEDIMIENTO

CÓDIGO UIC-SI-0024



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

VERSION 1

VIGENCIA 14/06/2011

PÁGINA 1 de 1

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

Control Interno - Gerencia - Gestión Bienes y Servicios - Garantía de la Calidad - Gestión Talento Humano - Gestión Financiera - Servicio de Urgencias - Servicios Ambulatorios - Apoyo Diagnostico y Terapéutico - Servicios Hospitalarios - Estrategia De Intervención Comunitaria - Vigilancia Epidemiológica - Gestión Ambiental.

OBJETIVO PRINCIPAL

Salvaguardar la información que se genera en el ejercicio de la operación de los servicios misionales y áreas administrativas de la ESE Carmen Emilia Ospina.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Asesor de Sistemas	Se reúne con su equipo de trabajo y planean la seguridad de la información que se genera en los servicios y en las áreas administrativas.	Acta
2	V	Lider del proceso	Verifica constantemente que la información a su cargo sea depurada y corregida de manera oportuna y en los servicios misionales todos los documentos que se generan en la prestación del usuario sean subidos a los aplicativos respectivos.	
3	H	Técnico en Sistemas	Realizar visitas de acuerdo al cronograma o solicitudes de los dueños de proceso, subprocesos o funcionarios en general.	
4	H	Técnico en Sistemas	Evidenciar las posibles anomalías o vulneraciones realizadas a los equipos de cómputo o al software de la entidad.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA TIC: JENNY ARACELY NUÑEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVJO



PROCEDIMIENTO

GENERACIÓN DE INFORMES

CODIGO	49123
VERSION	2
VIGENCIA	12/04/2011
PÁGINA 1 de 2	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

GERENCIA - P y P - ODONTOLOGIA - URGENCIAS - AYUDAS DIAGNOSTICAS - CALIDAD - PLANEACION - FACTURACION - CARTERA - CONTRATACION

OBJETIVO PRINCIPAL

Brindar información oportuna y veras para la toma de decisiones por parte de los líderes de los procesos, subprocesos y cliente externo.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Dueños de Procesos	Presentar solicitud escrita durante los primeros 10 días de cada mes.	Oficio
2		Técnico en sistemas	Planear las actividades del mes dando prioridad al cronograma que se elabore.	
3		Asesor de facturación	Debe realizar el cierre de la facturación del mes anterior durante los primeros 5 días hábiles del mes siguiente.	
4		Asesor de Sistemas	Genera y diseña la base de datos consolidada de facturación la cual contiene los campos necesarios para el inicio de la elaboración de los informes.	
5		Técnico en Sistemas	Diseño de las consultas de cada área los 10 primeros días de cada mes. (Programa ACCESS y EXCEL)	
6		Técnico en Sistemas (Soporte)	Genera los archivos planos de los RIPS del mes anterior y los organiza por centro de salud.	
7		Técnico en Sistemas	Valida los RIPS para ser entregados en la Secretaria de Salud Municipal.	
8		Técnico en Sistemas	Se presentan informes trimestrales de producción a la página del Ministerio de la Protección Social (SIHO).	
9		Técnico en Sistemas	Del día 10 al 15 de cada mes se generan los informes para las diferentes dependencias de la ESE.	
10		Técnico en Sistemas	Del 15 al 20 de cada mes se generan los informes para las EPS y entidades externas.	
11		Técnico en Sistemas	Se generan los informes adicionales a partir del día 20 del mes para las áreas solicitantes.	
12		Técnico en sistemas y Líderes de Procesos y Subprocesos	Socializa y concilia la información generada.	
13		Asesor de Sistemas	Se publican los diferentes informes vía intranet y pag WEB para las áreas que lo solicitan.	
14		Técnico en Sistemas - Asesor de Calidad	Verificar las actividades desarrolladas en el mes sobre generación de informes que permitan retroalimentar la pertinencia de la información que se maneja por las áreas.	
15		Asesor de Sistemas	Realizar una reunión mensual que retroalimente las actividades realizadas.	Acta

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA TIC: JENNY ARACEL Y NUÑEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

CERTIFICADOS DE NACIMIENTOS Y DEFUNCIONES ON LINE

CODIGO	TIC-S2P2
VERSION	2
VIGENCIA	12/04/2011
PÁGINA 1 de 2	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

URGENCIAS - SALA DE PARTOS - CRUE

OBJETIVO PRINCIPAL

Dar cumplimiento a las exigencias del ministerio de la protección Social en el registro de Nacidos Vivos y Defunciones en la plataforma Web.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Asesor de Sistemas	Se reúne con los líderes de los servicios de urgencias, sala de partos y CRUE para planear las estrategias a seguir en el mes con los eventos adversos encontrados por Control Interno, Calidad o verificación por sistemas.	Acta
2	H	Líder del Proceso	Informa a sistemas con anticipación a su ingreso de cada médico al servicio.	Oficio
3	H	Técnico en Sistemas	El administrador del aplicativo crea el usuario y su respectiva clave para los médicos de los servicios de Urgencias, Sala de Partos y CRUE	
4	H	Técnico en Sistemas	Solicitar a la secretaria de Salud Municipal los formatos físicos de Nacidos Vivos y de Defunción.	Oficio
5	H	Técnico en Sistemas	Se entregan a cada uno de los servicios de Urgencias, Sala de Partos y CRUE a través de los enfermeros.	Oficio
6	H	Médicos (Urgencias, Partos y CRUE)	Se diligencian los certificados en físico y se firman por el médico para ser entregados al usuario.	Certificado Nacidos Vivos y/o Defunción
7	H	Médicos (Urgencias, Partos y CRUE)	Cuando las defunciones sean por causas externas (Violentas, homicidios, intoxicaciones, etc) no se deberán diligenciar los certificados correspondientes y se debe llamar a medicina legal o a la URI a través del personal asistencial del servicio.	
8	H	Médicos (Urgencias, Partos y CRUE)	Para el diligenciamiento de los certificados de nacimientos estos deben ser elaborados siempre y cuando hayan sido atendidos por el médico o hayan sido en la atención domiciliaria por parte del personal asistencial de la ESE.	
9	H	Médicos (Urgencias, Partos y CRUE)	Ingresar a la pagina del RUAF y seleccionar el modulo a utilizar. Seguidamente registra la información del certificado.	Certificado
10	V	Técnico en Sistemas	Semanalmente se verifican conjuntamente con el perfil auditor, perfil estadístico y perfil de administrador las inconsistencias presentadas en el diligenciamiento de los dos formatos.	Consolidado de la página RUAF
11	H	Técnico en Sistemas	Se comunica telefónicamente con el profesional involucrado en la inconsistencia para que realice la corrección inmediatamente.	
12	H	Profesional universitario	Si no se corrige al siguiente día se oficia al médico y su interventor para que se tomen las medidas pertinentes.	Oficio
13	A	Líder del	Debe tomar las acciones correctivas con el personal	Plan de Mejoramiento

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA TIC: JENNY ARACELY NUÑEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

ua3/m



PROCEDIMIENTO

CERTIFICADOS DE NACIMIENTOS Y DEFUNCIONES ON LINE

CODIGO	TIC 62P2
VERSION	2
VIGENCIA	12/04/2011

		Proceso - interventor	dependiendo del tipo de vinculación pero para todos los trabajadores de la ESE se debe suscribir plan de mejoramiento cuando se presentan de manera reiterada eventos adversos ocasionados por omisión o error.	
14	H	Técnico en Sistemas	Periódicamente la secretaria de salud municipal retroalimenta al administrador del RUAF sobre las inconsistencias presentadas en el aplicativo.	
15	H	Técnico en Sistemas	Mensualmente se asiste a los Comités de Vigilancia Epidemiológica (COVE) y al Comité de Estadísticas vitales del Municipio.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA TIC: JENNY ARACELY NUÑEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Entregando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO	CODIGO	49469
	TRANSFERENCIA DOCUMENTAL	VERSION	2
		VIGENCIA	12/04/2011
		PÁGINA 1 de 2	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

CONTROL INTERNO - GESTION GERENCIAL Y ESTRATEGICA - GESTION BIENES Y SERVICIOS - GARANTIA DE LA CALIDAD - GESTION TALENTO HUMANO - GESTION FINANCIERA - SERVICIO DE URGENCIAS - SERVICIOS AMBULATORIOS - APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO - SERVICIOS HOSPITALARIOS - ESTRATEGIA DE INTERVENCION COMUNITARIA - VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA - GESTION AMBIENTAL

OBJETIVO PRINCIPAL

Cumplir con el tiempo de retención de los documentos en los archivos de gestión de cada dependencia dado por las tablas de retención documental al archivo central (Ley 594 de 2000)

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Comité de Tecnología de la información	En el mes de noviembre se analizan las actividades y proyectos realizados en el presente año y la proyección de los requerimientos del subproceso para el año siguiente.	Acta
2		Asesor de planeación	Colabora con la elaboración de proyectos tendientes a contar con los recursos económicos que permitan llevar a cabo las actividades propuestas.	Proyectos
3		Asesor de Sistemas.	Solicitar a las diferentes áreas y/o dependencias el envío de la documentación del archivo de gestión al archivo central; en los meses de Diciembre y Junio de cada año. Entendiéndose que cada documento debe permanecer según lo establecido en las tablas de retención documental. (Ley 594 del 2000)	Oficio
4		Auxiliar Administrativo (Por áreas)	Alistamiento y organización de la documentación a transferir al archivo central (clasificar y ordenar por asuntos y cronológicamente los documentos; como también retirar los ganchos, clips y cintas que se encuentren en ellos)	
5		Auxiliar Administrativo (Por áreas)	Imprimir de la intranet el formato de Transferencia documental y diligenciarlo.	
6		Auxiliar Administrativo	Revisar la documentación que envían las áreas o dependencias al archivo central, teniendo en cuenta el diligenciamiento del formato (Transferencia Documental) que debe llevar: Código de la oficina que transfiere, Número de folios por carpeta, Paquete o AZ, fecha de documento y descripción de contenido.	Formato de transferencia Documental
7		Auxiliar Administrativo (Archivo Central)	Si no se cumple con los requisitos de presentación de la documentación, no se firma la relación de los documentos y en consecuencia se devuelve.	
8		Auxiliar Administrativo (Archivo Central)	Cuando se recibe la documentación se diligencia el formato Auxiliar de búsqueda de manera física el cual caracteriza el documento en que proceso o subproceso pertenece, su forma documental es decir si es original o copia; nos de la ubicación y disposición final.	Formato Auxiliar de búsqueda
9		Auxiliar Administrativo	Ubicación de los documentos, en los estantes y anaqueles que permitan su conservación y consulta.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA TIC: JENNY ARACELY NUÑEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

TRANSFERENCIA DOCUMENTAL

CODIGO	40588 10-SS3P
VERSION	2
VIGENCIA	12/04/2011
PÁGINA 2 de 2	

		(Archivo Central)	
10		Auxiliar Administrativo (Archivo Central)	Se digita la información del auxiliar de búsqueda en el sistema lo cual permite de manera más eficiente la consulta.
11		Auxiliar Administrativo (Archivo Central)	Se genera un informe bimensual y se socializa en el comité de sistemas.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA TIC: JENNY ARACELY NUÑEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos uniendo Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO	CODIGO	TIC-3P
	CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS	VERSION	2
		VIGENCIA	12/04/2011
		PÁGINA 1 de 2	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

CONTROL INTERNO - GESTION GERENCIAL Y ESTRATEGICA - GESTION BIENES Y SERVICIOS - GARANTIA DE LA CALIDAD - GESTION TALENTO HUMANO - GESTION FINANCIERA - SERVICIO DE URGENCIAS - SERVICIOS AMBULATORIOS - APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO - SERVICIOS HOSPITALARIOS - ESTRATEGIA DE INTERVENCION COMUNITARIA - VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA - GESTION AMBIENTAL

OBJETIVO PRINCIPAL

Contar con una herramienta oportuna y confiable que permita la conservación y custodia de los documentos de la empresa.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Auxiliar Administrativo (Archivo Central)	Planear conjuntamente con el líder de proceso las actividades tendientes a la conservación y mayor disponibilidad de la información que administra el archivo.	
2		Auxiliar Administrativo (Áreas)	Para solicitar cualquier documento conservado en el archivo central se deberá Diligenciar el formato Ficha de Consulta y Préstamo de Documentos. (Las entidades externas lo solicitan mediante oficio a las diferentes áreas).	formato Ficha de Consulta y Préstamo de Documentos
3		Auxiliar Administrativo (Archivo Central)	Se verifica que el formato este debidamente diligenciado. Si no se diligencio en todos los campos la solicitud será nula.	
4		Auxiliar Administrativo (Archivo Central)	Cuando se cumple con la solicitud correctamente diligenciada se procede a consultar en el auxiliar de búsqueda sistematizado la ubicación del documento. (Dependencia, asunto y el año)	
5		Auxiliar Administrativo (Archivo Central)	Se ubica el legajo o libro que se solicita en el estante, anaquel correspondiente y se le entrega al funcionario previa firma de la ficha en el campo de la entrega.	
6		Auxiliar Administrativo (Archivo Central)	Se estipula al funcionario que recibe el documento en consulta que el plazo del préstamo son 5 días hábiles.	
7		Auxiliar Administrativo (Archivo Central)	Si el documento no es entregado al archivo central dentro del plazo estipulado, se procede a oficiar al solicitante con copia al asesor del sistema, exigiendo la devolución del documento.	Oficio
8		Auxiliar Administrativo (Archivo Central)	Pasados 3 días hábiles de no hacer la entrega del respectivo documento se procede a oficiar al interventor del contrato del funcionario en mención, el cual no deberá certificar las actividades desarrolladas para la presentación de la cuenta del mes.	Oficio
9		Auxiliar Administrativo (Archivo Central)	Informa del incumplimiento al área de talento humano.	
10		Auxiliar Administrativo (Archivo Central)	Recibir el documento y verifica el estado, después de la consulta. De presentarse deterioro, adulteración o pérdida de documentos se realiza un	Acta

REALIZO	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA TIC: JENNY ARACELY NUÑEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS

V. 97/66

CODIGO	TIC-30P2
VERSION	2
VIGENCIA	12/04/2011
PÁGINA 2 de 2	

			acta especificando las causales del hecho y se notifica a la gerencia.	
11		Auxiliar Administrativo (Archivo Central)	Cuando se entrega los documentos dentro del plazo y a conformidad se firma por parte del solicitante y el que recibe.	Ficha de consulta y préstamo de documentos
12		Auxiliar Administrativo (Archivo Central)	Se ubica el documento en su respectivo lugar.	
13		Auxiliar Administrativo (Archivo Central)	Paz y salvo de salida.	
14		Auxiliar Administrativo (Archivo Central)	Informe bimensual al comité	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA TIC: JENNY ARACELY NUÑEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO TIC-S3P3

498/85

ADMINISTRACIÓN DE HISTORIAS CLINICAS MANUALES Y REGISTROS CLINICOS

VERSION 2

VIGENCIA 07/06/2011

PÁGINA 1 de 2

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

GERENCIA - GARANTIA DE LA CALIDAD - SERVICIO DE URGENCIAS - SERVICIOS AMBULATORIOS - APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO - SERVICIOS HOSPITALARIOS - - VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA - ODONTOLOGIA.

OBJETIVO PRINCIPAL

Garantizar la conservación, custodia y gestión del archivo físico de historias clínicas y registros clínicos existentes en la ESE.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Asesor de Sistemas – Auxiliares Administrativos	Se reúne la primera semana de cada mes con el personal asignado al archivo de Historias Clínicas y evalúa el flujo de los documentos remitidos por los servicios y el cumplimiento del proceso por estos.	Acta
2		Medico – Odontólogo – Enfermera – Auxiliar de Enfermería	Diligencia la historia clínica de forma manual en el formato de Hojas de Evolución del paciente describiendo el diagnostico y los procedimientos a seguir. Una vez se reinicie el sistema se deberá grabar historias físicas tanto medicas (Urgencias y Ambulatorio), odontológicas y enfermería haciendo las observaciones aclarando el por qué del ingreso posterior a la fecha y hora de la atención.	
3		Enfermero Jefe – Auxiliar de Odontología	El físico de las historias que por algún motivo se realiza de manera manual deberá enviarse al archivo de historia clínicas para su adecuada conservación y custodia. (Se debe transferir diariamente)	Relación de documentos transferidos.
4		Asesor de Sistemas	Lleva el registro de caídas del sistema.	
5		Auxiliar Administrativo (Archivo)	Recibe los documentos por servicios y revisa la relación de los mismos y su diligenciamiento. (Encabezado, diagnostico, fecha y firma del medico.)	
6		Auxiliar Administrativo (Archivo)	Si no cumple con el diligenciamiento debido o no trae la relación de las hojas de evolución serán devueltos al auxiliar respectiva.	
7		Auxiliar Administrativo (Archivo)	Entrega copia de recibo al auxiliar debidamente firmada por quien entrega y quien recibe.	Formato entrega de soportes HC
8		Asesor de Sistemas – Técnico de sistemas	Verifican las metas asignadas al auxiliar administrativo de Historias Clínicas y su equipo de trabajo. (Aleatoriamente se hace auditoria concurrente)	
9		Auxiliar Archivo	Se procede a la separación de las historias clínicas que corresponden al archivo de gestión y las del archivo central. (Resolución 1995 de 1999)	
10		Auxiliar Archivo	Las carpetas de la Historias Clínicas pertenecientes al archivo de gestión se proceden a retirar los ganchos, clips, cintas y documentos que presenten duplicidad o hojas en blanco que se encuentren en ellos y se organizan nuevamente en la respectiva	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA TIC: JENNY ARACELY NUÑEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

499/64

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	TIC-S3P3
	ADMINISTRACIÓN DE HISTORIAS CLINICAS MANUALES Y REGISTROS CLINICOS		VERSION	2
			VIGENCIA	07/06/2011
			PÁGINA 2 de 2	

			carpeta.	
11		Auxiliar Archivo	Se folian todas las hojas de cada carpeta.	
12		Auxiliar Archivo	En el caso de las Historias Clínicas que corresponden al archivo central se procede a sacar de las carpetas y se proceden a retirar los ganchos, clips, cintas y documentos que presenten duplicidad u hojas en blanco que se encuentren en ellos. Se folian en orden ascendente en la parte superior derecha a lápiz grafito.	
13		Auxiliar Archivo	Se folian todas las hojas y se sacan de la respectiva carpeta para posteriormente ser organizadas en cajas.	
14		Auxiliar Administrativo (Archivo)	Verificara la cantidad y calidad de las historias que los auxiliares deben cumplir semanalmente para efectuar la correcta disposición de los documentos administrados en el archivo.	
15		Auxiliar (Archivo)	Se diligencia en Excel la información de los datos del paciente diferenciando los del archivo de gestión y los del archivo central. (Nombre, apellidos, documento de identificación y número de folios)	
16		Auxiliar Archivo	Se disponen los documentos del archivo de gestión en los estantes respectivos y los del archivo central en cajas.	
17		Auxiliar Administrativo (Archivo)	Genera un informe mensual de las historias clínicas ingresadas en el mes, por sedes y la productividad por cada auxiliar de archivo.	
18		ASESOR de Sistemas	Revisa las actividades realizadas y firma el informe que se pasará a la gerencia para su respectivo control.	
19		Técnico en sistemas	Se grabaran tres copias de seguridad las cuales se enviarán a la gerencia, subgerencia y sistemas.	
20		Gerencia	Analiza y revisa la información consignada sobre la gestión adelantada y toma decisiones.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA TIC: JENNY ARACELY NUÑEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO	CODIGO	TIC:SP4
	BAJA DE DOCUMENTOS	VERSION	2
		VIGENCIA	07/06/2011
		PÁGINA 1 de 2	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

CONTROL INTERNO - GESTION GERENCIAL Y ESTRATEGICA - GESTION BIENES Y SERVICIOS - GARANTIA DE LA CALIDAD - GESTION TALENTO HUMANO - GESTION FINANCIERA - SERVICIO DE URGENCIAS - SERVICIOS AMBULATORIOS - APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO - SERVICIOS HOSPITALARIOS - ESTRATEGIA DE INTERVENCION COMUNITARIA - VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA - GESTION AMBIENTAL

OBJETIVO PRINCIPAL

Establecer la metodología para dar de baja los documentos que han cumplido su ciclo vital en el archivo central y darle la disposición final según las Tablas de Retención Documental (TRD) según la ley 594 del 2000

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Auxiliar Administrativo Archivo Central	Consultar el documento de las TRD para saber que documentos se pueden dar de baja	Tablas de Retención Documental
2		Auxiliar Administrativo Archivo Central	Del 01 al 15 del mes de diciembre se evalúan con el auxiliar de búsqueda los documentos que se pueden considerar obsoletos según los tiempos de retención que indiquen las TRD.	
3		Auxiliar Administrativo Archivo Central	Del día 15 al 25 del mismo mes se convoca a reunión del comité de archivo de la ESE.	Oficio
4		Comité de Archivo	Se presenta a en dicha reunión la relación de los documentos que se darán de baja para verificar que se hayan cumplido los plazos definidos en la TRD. El comité de archivo queda integrado por: Gerente, Subgerente, Asesor de Planeación, Asesor de Control Interno y Coordinador de Archivo.	
5		Comité de Archivo	Se autoriza mediante un acta la documentación que se dará de baja directamente, la que escanea y se elimina, la que por su importancia o valor histórico se escanea y pasa al archivo histórico y la documentación que se selecciona una muestra se escanea y el resto de la documentación se elimina, por el Auxiliar de Archivo.	Acta
6		Auxiliar Administrativo Archivo Central	Se efectúa la conservación total de los documentos que por su valor pasarán al archivo histórico de la empresa. (Físicos y magnéticos)	
7		Auxiliar Administrativo Archivo Central	Los documentos que por su importancia (Valor fiscal, Jurídico y Administrativo) se conservan mediante el escaneo - digitalización y el físico se eliminan.	CD
8		Auxiliar Administrativo Archivo Central	Si la documentación es de selección se clasifica una muestra y esta se escanea y envía al archivo histórico y el resto de documentos pasa a eliminación.	
9		Auxiliar Administrativo Archivo Central	Da de baja la documentación dependiendo su tipo de dos formas, una destruyéndola y se recicla o se incinera con el acompañamiento del asesor jurídico y el asesor de control. (Historias Clínicas)	Acta de eliminación
10		Auxiliar Administrativo	Actualizar el auxiliar de búsqueda la documentación que se dio de baja y clasificar la del histórico, la de	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA TIC: JENNY ARACELY NUÑEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

BAJA DE DOCUMENTOS

CODIGO TIC-33P4

VERSION 2

VIGENCIA 07/06/2011

PÁGINA 2 de 2

		Archivo Central	selección y la de escaneo.	
11		Auxiliar Administrativo Archivo Central	Generar un informe que contenga las modificaciones del auxiliar de búsqueda y remitir con copia del acta de eliminación.	Informe
12		Asesor de Sistemas	Revisa la información suministrada por el auxiliar de Archivo y si no encuentra inconsistencias firma y remite a gerencia.	
13		Gerencia	Revisa y valida la información suministrada por el archivo central.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESORA TIC: JENNY ARACELY NUÑEZ	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

502-6E

SERVICIOS AMBULATORIOS

PROCEDIMIENTO

CODIGO SA-S1P1

VERSION 1

VIGENCIA 16/02/2012

PÁGINA 1 de 2



GESTION ADMINISTRATIVA

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

ALMACEN – VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA – SISTEMAS DE INFORMACIÓN – AYUDAS DIAGNOSTICAS Y TERAPEUTICAS – TAB

OBJETIVO PRINCIPAL

Desarrollar actividades de planeación, verificación y control en los servicios que garanticen el funcionamiento eficiente de los mismos y permitir atención oportuna y adecuada a nuestros usuarios

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Lider del proceso – Auxiliar Administrativo	Elaborar cuadro de turno del personal asistencial de acuerdo a los requerimientos del servicio.	Cuadro de Turno. Se reúne con los jefes de los servicios de consulta externa y analizan las necesidades de recursos humanos, logísticos y de insumos que se requieren para el mes que iniciará.
2	H	Auxiliar administrativo	Publica en la cartelera de cada servicio la última semana de cada mes el cuadro de turno aprobado por el líder del proceso.	
3	H	Auxiliar administrativo	Realiza diariamente la evaluación del servicio para la identificación de necesidades, logísticas, insumos, de personal y demás operativas. Las novedades encontradas deben ser reportadas vía Spark al líder del proceso antes de finalizar su turno.	Informe en medio Magnético.
4	V	Auxiliar de Enfermería (Circulante)	Verifica antes de iniciar la jornada los . De encontrar inconsistencias en este procedimiento deberá reportar la falla de calidad en el respectivo formato a la oficina de calidad vía Spark.	Formato evento adverso – fallas de calidad
5	V	Enfermero	Realiza supervisión del procedimiento de referencia y contra referencia del servicio.	Formato evento adverso – fallas de calidad.
6	V	Enfermero	Verifica el cumplimiento del procedimiento de notificación al sivigila.	Formato evento adverso – fallas de calidad.
7	H	Enfermero	Asiste a la Unidad de análisis, semanalmente, programada por la Secretaria de Salud Municipal. (Miércoles 2 pm).	Acta
8	H	Enfermero	Asistir al Cove institucional, mensual programado por la coordinación de vigilancia Epidemiológica.	Acta
9	V	Enfermero	Supervisan el la entrega y recibo de la ropa hospitalaria y patógenos del servicio y elabora el informe mensual.	Formato de entrega de Ropa Hospitalaria y Residuos.
10	V	Enfermero	Supervisa las estancias del paciente en tiempo y de acuerdo a las remisiones solicitadas se pueden excepcionalmente solicitar las dietas de los pacientes del servicio.	Kardex Formato de Solicitud de Dietas.
11	V	Enfermero	Verifica el funcionamiento adecuado del reporte de estadísticas vitales. De encontrar inconsistencias se notifica via Spark al líder del proceso.	Formato de falla de calidad.
12	H	Enfermero	Revisión, supervisión y validación diaria de registros	Libros e Historias clínicas

REALIZÓ

ASESOR DE CALIDAD:
LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR

REVISÓ

AUDITORA DE ENFERMERIA
JENNIFER VARGAS BARRERA

APROBO

GERENTE:
DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	SA-SIP1
	GESTION ADMINISTRATIVA		VERSION	1
			VIGENCIA	16/02/2012
			PÁGINA 2 de 2	

			(libros y anotaciones en la Historia clínica)	
13	H	Enfermero	Realizar semanalmente la revisión del carro de paro y conformar la dotación adecuada del mismo posterior a la apertura de este.	Acta de Apertura Formato de revisión de carro de paro
14	H	Enfermero	Revisar y autorizar el pedido semanal e inventario de los almacenes de insumos y suministros medico quirúrgicos, los días estipulados por la empresa.	Formato de pedido
15	H	Enfermero	Verificación de adherencia a guías de enfermería mediante lista de chequeo de procedimientos, de encontrar inconsistencias o fallas de calidad del personal de enfermería deberá reportarlas a la respectiva coordinación, quien se encargara de realizar acciones correctivas en conjunto con el auditor de calidad. De encontrar inconsistencias o fallas en el resto de personal se notificara al lider del proceso de urgencias quien tomara las acciones correctivas.	Lista de chequeo Documento vías Spark.
16	V	Auditor de Enfermería	Verifica el cumplimiento del procedimiento de gestión administrativa y de encontrar incumplimiento o fallas de calidad reporta a la Coordinación de Enfermería o Líder del proceso.	Informe de Auditoria
17	H	Coordinación de Enfermería – Enfermero.	Realiza seguimiento al respectivo plan de mejoramiento y retroalimenta al personal de enfermería del servicio mediante reuniones mensuales.	Plan de Mejoramiento Acta de reunión
18	A	Líder del Proceso	Realiza respectivo plan de mejoramiento y retroalimenta al personal del servicio mediante reuniones mensuales.	Plan de Mejoramiento Acta de reunión
19	A	Líder del Proceso	Realiza seguimiento al respectivo plan de mejoramiento e informa al comité de calidad para verificar las políticas adoptadas para el servicio así como retroalimenta al personal del servicio mediante reuniones mensuales.	Plan de Mejoramiento Acta de reunión

REALIZO	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	AUDITORA DE ENFERMERIA JENNIFER VARGAS BARRERA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO	CODIGO	505 A-S1P2
	ATENCION POR MEDICINA GENERAL	VERSION	2
		VIGENCIA	14/07/2011
		PÁGINA 1 de 2	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

CALL CENTER – FACTURACIÓN – SIAU – APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO

OBJETIVO PRINCIPAL

Brindar oportunamente la remisión de los usuarios a las respectivas instituciones de salud dependiendo del grado de complejidad que estos requieran.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Lider del Proceso	Se reúne con el asesor de facturación mensualmente para verificar los compromisos contractuales de consulta externa y realiza la proyección de la oferta Vs. La demanda.	Acta
2	H	Lider del Proceso	Coordina con el CALL CENTER la oferta a ejecutar en el mes. Se asegura que en todos los centros de salud se encuentren en las carteleras el número telefónico para solicitar las citas por medicina general, apoyados por todo el personal de los puntos de Facturación y SIAU.	
3	H	CALL CENTER	Se asignan las citas medicas previa verificación de derechos los cuales están parametrizados en los diferentes contratos con cada una de las EPS'S.	
4	H	Operario	Una vez verificada la comprobación de derechos en el modulo de dinámica Pto NET se registran las citas en el link de citas medicas; se le informa al usuario que debe llegar en el centro de salud 20 Minutos antes de la hora, indicando con que profesional, consultorio y centro de salud. En caso de que el usuario solicite cita para un centro de salud donde no haya disponibilidad, el operador podrá ofrecer cupo de un centro de salud disponible.	
5	H	Auxiliares de Atención al Usuario	Para la atención de la población especial (Discapacitados, de la tercera edad, madres gestantes y Neonatos); serán asignadas directamente en cada centro de salud por el auxiliar de atención al usuario en forma diaria previa verificación de derechos y si están habilitados se procede a enviarlos al facturador para que este asigne la cita. (El Auxiliar de SIAU le asigna la cita y hora disponible en el sistema e informa al usuario que debe llegar con 20 minutos de anticipación a la hora asignada de la cita)	
6	H	Facturador	Ingresa la cita al modulo de citas medicas de dinámica Pto. NET.	
7	H	Facturador	El día anterior a la atención al finalizar la jornada se imprime el listado de citas asignadas por el CALL Center y facturadores de la ESE CEO verificando nuevamente derechos. Procede a realizar la	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	LÍDER DE AMBULATORIO: FAIVER SEGURA OCHOA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO	SA-SMP2
VERSION	2
VIGENCIA	14/07/2011
PÁGINA 2 de 2	

ATENCION POR MEDICINA GENERAL

			apertura del ingreso para cada uno de los usuarios relacionados en el listado de citas.	
8	H	Auxiliar de Enfermería (Circulante)	El día de la atención a las 6:00 AM entrega el listado de citas a cada uno de los médicos del servicio.	
9	H	Medico General	Hace el llamado a los usuarios por orden horario y si no se encuentra se hace el llamado del siguiente paciente.	
10	H	Medico General	Saluda e inicia la atención del paciente ingresando los datos de la consulta en la Historia Clínica en un lapso no superior de 20 minutos. Cuando se ordenan medicamentos o medios diagnósticos se genera una orden médica la cual se entrega al usuario indicando el procedimiento a seguir.	Historia Clínica
11	H	Laboratorio Clínico	Inicia el procedimiento de toma de muestras según procedimiento de Laboratorio Clínico.	
12	H	Rayos X - Ecografías	Toman los respectivos exámenes diagnósticos según procedimiento descrito.	Exámenes rayos X - Examen de ecografía
13	H	Auxiliar de Enfermería (Circulante)	De acuerdo a los cupos que se asignan como extras y las inasistencias se utilizan con pacientes derivados de urgencias o algunos que la requieren de forma prioritaria.	
14	H	Auxiliar de Enfermería (Circulante)	Al finalizar cada jornada se hace el respectivo cambio de las sabanas de la camillas se verifica los insumos y demás equipos de cada consultorio.	
15	H	Auxiliar de Enfermería (Circulante)	De acuerdo a las novedades encontradas se diligencia el formato de reporte de novedades.	Formato de Reporte de Novedades
16	V	Enfermero	Recibe las novedades del servicio verifica e informa al líder del proceso.	
17	V	Auditor	Verifica el procedimiento, las guías y manuales para analizar	
18	A	Líder del proceso	De acuerdo a las novedades reportadas procede a solucionar si son logísticas o de insumos y si son del personal hace el respectivo plan de mejoramiento con el personal involucrado.	Plan de Mejoramiento
19	A		Hacer el seguimiento del plan de mejoramiento y retroalimenta al personal de los errores, fallas de calidad o eventos adversos encontrados.	
20	H	Líder del Proceso	Se efectúa el informe mensual de capacidad instalada y oportunidad en Medicina General.	Informe

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	LÍDER DE AMBULATORIO: FAIVER SEGURA OCHOA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

	PROCEDIMIENTO		CODIGO	SA-S1P
	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DESDE AMBULATORIO		VERSION	1
			VIGENCIA	14/07/2011
	PÁGINA 1 de 2			

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

URGENCIAS – HOSPITALIZACIÓN – SALA DE PARTOS

OBJETIVO PRINCIPAL

Brindar oportunamente la remisión de los usuarios a las respectivas instituciones de salud dependiendo del grado de complejidad que estos requieran.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Coordinador de Enfermería	Se reúne con los jefes de los servicios de urgencias y hospitalización y retroalimenta las falencias o errores presentados en el proceso y se toman los correctivos para ser tenidos en cuenta.	Acta
2	H	Medico	Decide la remisión del paciente y diligencia el formato de referencia.	Hoja de Referencia
3	H	Medico	Impresión de la hoja de referencia y se entrega al personal de enfermería.	
4	H	Auxiliar de Enfermería	Ingresa al modulo de historias clínicas link procesos y selecciona el formato historias clínicas.	
5	H	Auxiliar de Enfermería	Se ingresa el número de identificación del usuario.	
6	V	Auxiliar de Enfermería	Se verifica que el usuario este ingresado a la historia clínica de lo contrario deberá hacerlo.	
7	H	Auxiliar de Enfermería	<p>Verificar si el paciente es afiliado a una EPS o es vinculado.</p> <p>Si es afiliado a una EPS el orden del llamado es el siguiente: Llame a la línea 018000 de la EPS donde el usuario es afiliado. Si la llamada no es respondida llame al CRUE DPTAL. Si la llamada no es respondida llame a la IPS de su referencia, si no hay respuesta, llamar a la línea 018000 de la Supersalud para gestionen la consecución de IPS.</p> <p>Si el usuario es vinculado: Llame al CRUE DPTAL, Utilice el correo electrónico del CRUE, Llame al hospital universitario de Neiva.</p>	
8	H	Auxiliar de Enfermería	<p>Cada vez que se realicé una llamada en el procedimiento de referencia la auxiliar deberá registrar la labor realizada en el formato C:25 con sus respectivos comentarios.</p> <p>Se diligencia el mismo. (Fecha y hora del Llamado, selecciona el centro de salud de la remisión, Selecciona el lugar donde se realiza la llamada, EPS, CRUE o IPS; Seleccione el estado de la llamada, Si la llamada es aceptada digite el nombre completo del contacto, digite la hora y fecha de la aceptación, digite el nombre completo del médico que está remitiendo al usuario, si tiene una observación importante documéntela de inmediato.</p>	
9	H	Auxiliar de	Si el paciente no es aceptado por congestión del	

REALIZO	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	LÍDER DE AMBULATORIO: FAIVER SEGURA OCHOA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	SA-SIP3
	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DESDE AMBULATORIO		VERSION	1
			VIGENCIA	14/07/2011
			PÁGINA 2 de 2	

		Enfermería	servicio se envía a la IPS respectiva con el acompañamiento del médico o Enfermero dependiendo de su gravedad.	
10	H	Auxiliar de Enfermería	Graba el formato C:25	
11	H	Auxiliar de Enfermería	En el formato C25 aparece un link denominado diagnostico el cual se diligencia con la información de la historia clínica del último diagnostico o el de referencia.	
12	H	Auxiliar de Enfermería	Una vez aceptado el paciente en su IPS destino se procede a llamar a la ambulancia para el llamado del paciente.	
13	H	Auxiliar de Enfermería	Al llegar la ambulancia la auxiliar debe entregar la documentación que contiene la hoja de remisión, carnet y fotocopia del documento de identidad.	Hoja de Ruta
14	H	IPS	De acuerdo con el diagnostico de la IPS de mayor complejidad decide contra remitir al paciente de un nivel superior.	
15	H	Auxiliar de Enfermería	Recibe la contra referencia del nivel superior.	Hoja de Contra Referencia.
16	H	Auxiliar de Enfermería	Se abre el ingreso y se direcciona al Medico.	
17	H	Coordinador de Enfermería	Solicita a sistemas que generen la información del procedimiento de referencia y contra referencia en EXCEL para poderla verificar.	
18	H	Asesor de Sistemas	Baja la información del modulo de Historias Clínicas a EXCEL.	
19	V	Coordinador de Enfermería	Puntea los datos generados en el registro de referencia y toma los casos en donde se encuentren errores en el diligenciamiento, campos sin llenar, igual número de formatos diligenciados con el de llamados, cuando se marca el ítem de la institución donde se llama no se especifica cuál es su nombre, no se sigue el orden del llamado.	
20	A	Coordinador de Enfermería	De encontrar errores o fallas en el diligenciamiento del formato C25 o en el procedimiento de referencia o contra referencia, realiza el respectivo plan de mejoramiento con el personal involucrado en el evento adverso o falla de calidad.	Plan de Mejoramiento
21	H	Coordinador de Enfermería	Presenta los resultados del procedimiento en el informe mensual de actividades al respectivo interventor.	informe

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	LÍDER DE AMBULATORIO: FAIVER SEGURA OCHOA	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

	PROCEDIMIENTO	CODIGO	SA-2P 593
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSION	1
		VIGENCIA	12/03/2012
		PÁGINA 1 de 1	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

Servicios Ambulatorios - Almacén – Sistemas

OBJETIVO PRINCIPAL

Cumplir con las actividades planeadas, ejecutadas, verificadas y las actuaciones que conduzcan a la mejora continua en la prestación de los servicios prestados en salud oral por la ESE Carmen Emilia Ospina.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Coordinador de Odontología - Auditor	Se analizan las actividades que se ejecutan para priorizar las acciones a emprender en búsqueda del mejoramiento continuo de la calidad del servicio de odontología.	Acta
2	H	Coordinación Odontología-	Elaboración de la Agenda Odontológica mensual.	Agenda del servicio de Odontología
3	H	Auxiliar de Odontología	Ubicación en los servicios de odontología de los horarios y turnos de los odontólogos.	
4	H	Odontólogo - Auxiliar de Odontología	Se hace pedido mensual de acuerdo a las existencias registradas en el Kardex.	Orden de Pedido
5	V	Coordinador y Auditor de Odontología	Verificar que el personal asistencial cumpla con las normas de bioseguridad y vestimenta adecuada.	
6	H	Auditor de Odontología	Supervisar el cumplimiento del procedimiento de referencia y Contrareferencia del servicio de Odontología-	
7	H	Coordinador de Odontología - Auditor de Odontología	Supervisa el cumplimiento a las metas propuestas por el programa de P y P en odontología extramural. El auditor verifica la realización de las actividades reportadas.	Informe de Auditoría
8	H	Coordinador de Odontología	Verifica el reporte mensual de obligatorio cumplimiento en salud pública y lo entrega a sistemas quien lo envía.	
9	V	Auditor de Odontología	Se audita la correcta disposición de los residuos patógenos y no patógenos dentro de los consultorios.	
10	V	Coordinador de Odontología	Hace el seguimiento de los mantenimientos preventivos y correctivos del servicio de odontología.	
11	A	Coordinador de Odontología	De acuerdo a los hallazgos, errores o no adherencia a los procedimientos, protocolos, guías y documentos se realizan los respectivos planes de mejoramiento.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASÉSOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADORA ODONTOLOGIA: MONICA BOLAÑO URIBE	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

	PROCEDIMIENTO		CODIGO	SA-SP2
	ATENCION ODONTOLOGICA		VERSION	2
			VIGENCIA	12/03/2012
	PÁGINA 1 de 3			

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

Servicios Ambulatorios- Facturación – Almacén – Sistemas – Apoyo Diagnostico - Farmacia

OBJETIVO PRINCIPAL

Ofrecer servicios Integrales de Salud Oral, oportunos, seguros y pertinentes que responda a las necesidades de los usuarios, mejorando los hábitos de salud oral, por medio de acciones de promoción, prevención, protección específica, Diagnostico Precoz y acciones correctivas cuando se requieran.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	H	Líder de Proceso	Se recibe información análisis demanda/ oferta	Oficio
2	P	Coordinación Odontología-	Planeación de recursos humanos, insumos -plan de compras, plan anual de mantenimiento, plan de acción anual.	Acta
3	V	Gerencia-	Se verifica disponibilidad financiera, capacidad del servicio y solicita a presupuesto se incluya lo aprobado a odontología para la vigencia.	Disponibilidad Financiera
4	H	Coordinación Odontología	Se programan las agendas odontológicas Intramural mensual de acuerdo al número de horas odontólogo disponibles y se envía a la asignador de citas.	Programación Agendas
5	H	Auxiliar de Odontología	Se tiene asignada un auxiliar de odontología ubicada en sede Cándido para asignar citas odontológicas de todos centros.	
6	H	Auxiliar de Odontología	Se ingresa al sistema y se carga para cada centro de salud.	Agenda Odontología Sistematizada
7	H	Aux. Facturación Consulta Externa	Descarga e imprime la planilla del listado de usuarios asignados con cita para el día.	Agenda Odontológica
8	H	Auxiliares de Odontología	Cuando los usuarios son direccionados por urgencias, embarazadas, menores de 5 años y adultos mayores la auxiliar lo agenda según el orden de llegada en los espacios libre que se tienen para dichos procedimientos.	
9	V	Coordinador de Odontología	Diariamente recibe informe de citas asignadas telefónicamente por sede y odontólogo. La coordinadora verifica el porcentaje de cumplimiento de asignación de citas analizando las causas de no asignación.	Informe de Asignación de Citas
10	V	Auxiliar Salud Oral	Se conectara la red eléctrica (equipos odontológicos, computador), desinfección de áreas críticas del consultorio odontológico, se alistara el instrumental necesario, garantizando el procedimiento de esterilización. (D.A Proceso de Esterilización).	Formato registro de esterilización
11	H	Aux. Odontología	Se realiza el llamado del usuario de acuerdo a la hora de cita asignada.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADORA ODONTOLOGIA: MONICA BOLAÑO URIBE	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO SA-S2P2

VERSION 2

VIGENCIA 12/03/2012

PÁGINA 2 de 3



ATENCION ODONTOLÓGICA

12	H	Aux Salud Oral	Verificación de la cita asignada, solicita el carnet y documentos de identificación, se determina el tipo de consulta: primera vez, control o urgencias, realizar consentimiento informado si se requiere.	
13	H	Auxiliar de Odontología	Digita el llamado en el sistema.	
14	H	Odontólogo – Auxiliar de Odontología o Higienista.	Apertura de Historia Clínica Sistematizada y Física en zona Rural- Se determina Diagnósticos, Plan de Tratamiento Odontológico.	
15	H	Odontólogo	Se realiza la Historia Clínica Sistematizada o física: Software de Dinámica Pto Net, se registra el numero de documento del usuario, el sistema da los datos personales del usuario y afiliación, se inicia el diligenciamiento de los ítems de la historia clínica, se pregunta y se registra el motivo de consulta, se realiza examen estomatológico y anamnesis, se emitirán diagnósticos, odontograma y plan de tratamiento, se registra el procedimiento realizado, se registra la remisión a ayudas diagnosticas (RX) o segundo nivel si se requiere, se registraran las recomendaciones y cita de control.	Historia Clínica Odontológica (Sistematizada)
16		Odontólogo	Se determina el numero de citas odontológicas que requiere se diligencia en el registro de citas odontológicas para finalizar su tratamiento- Se programan las próximas citas	Registro de citas Odontológicas
17		Odontólogo, Higienista Oral, Auxiliar Salud Oral	Se realizan los procedimientos asistenciales o de p y p que se requieran, se dan indicaciones y recomendaciones después de cada procedimiento, remisión a ayudas diagnosticas y segundo nivel si se requiere, reporte y registro si durante el procedimiento se detecta o ocurre un Riesgo. Las actividades asistenciales y de p y p se registraran en los formatos establecidos. Se recomienda no cerrar la H.C.O hasta no finalizar el procedimiento odontológico completo-el usuario al final de la cita obtendrá una nueva cita de control.	Historia Clínica Sistematizada, Orden de Rayos X, Hoja de Referencia, Registro Diario de Odontología, Registro de Higiene Oral
18	H	Odontólogo, Higienista Oral, Auxiliar Salud Oral	Para el reporte de los eventos adverso se diligencia el formato colocado en la intranet o fisico de evento adverso.	
19	H	Aux Salud Oral	La auxiliar de odontología realiza el proceso de facturación.	
20	H	Aux Salud Oral	Se indica al usuario ir a la caja para realizar pago de copagos si se requiere.	
21	V	Auditor de Odontología	AUDITORIA INTEGRAL, AGENDAS, ASISTENCIA Y DILIGEN HC (Verificación de atención del usuario)	Formatos de Auditoria, listas de chequeo,

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADORA ODONTOLÓGICA: MONICA BOLAÑO URIBE	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO SA 62P2

VERSION 2

VIGENCIA 12/03/2012

PÁGINA 3 de 3



ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

			a la hora programada, registros de esterilización, disposición adecuada de residuos odontológicos) Envía copia del informe de auditoría al coordinador de odontología.	Informes de Auditoría Kardex Odontológicos Registros de Temperatura y Humedad
22	V	Coordinador de Odontología	Verificar el reporte de actividades de los odontólogos contra las actividades facturadas.	
23	A	Coordinador de Odontología	De acuerdo a los hallazgos, fallas o no adherencia a los procedimientos, protocolos o guías se procede a realizar los correctivos mediante planes de mejoramiento.	Plan de Mejoramiento
24	H	Coordinación De Odontología	Presentación informe de gestión odontológico, plan de acción e indicadores de gestión.	Informe

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADORA ODONTOLÓGICA: MONICA BOLAÑO URIBE	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

513 48

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO



PROCEDIMIENTO

CAPACITACION AL USUARIO

CODIGO	SIU-S1P1
VERSION	1
VIGENCIA	10/02/2012
PÁGINA 1 de 1	

514

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

ASISTENCIALES

OBJETIVO PRINCIPAL

Informar orientar y dar a conocer al usuario novedades en los servicios o la forma de usar de manera adecuada los mismos

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Coordinador de SIAU Asesor de calidad	Programar capacitaciones periódicas de actualización y socialización de los deberes y derechos de los usuarios, procesos, procedimientos, manuales, guías formatos y documentos de apoyo de cada uno de los servicios que presta la ESE CEO.	Acta de asistencia a capacitación
2	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Realizar cronograma de capacitaciones semestral, preparando los temas a impartir a los usuarios	Cronograma de capacitación semestral.
3	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Se dirige a algún servicio de la sede en donde labora y escoge al asar a uniusuario para realizar la capacitación referente al servicio.	
4	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Saludar calidamente al usuario, presentándose e intercambiando nombres.	
5	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Presentación del tema de la capacitación y desarrollo del tema de la capacitación.	
6	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Recopilación de la información del usuario capacitado. (Fecha, Nombre, Documento, EPS, Firma)	Registro charlas educativas.
7	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Despedirse del usuario calidamente llamándolo por su nombre.	
8	V	Coordinador de SIAU	Realiza visitas periódicas a los diferentes centros de salud para corroborar entrevistando a algunos usuarios, verificando que las auxiliares cumplen con el objetivo de la capacitación así como la meta asignada por el coordinador mensualmente en cada centro de salud.	
9	A	Coordinador de SIAU	De los errores, fallas de calidad, no apego al procedimiento descrito se diligenciará el respectivo plan de mejoramiento.	Plan de mejoramiento
10	H	Coordinador del SIAU	Hacer el respectivo seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con el funcionario	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADOR DE CALIDAD: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO	CODIGO	SIU-S1P2
	EJECUCION DE ENCUESTAS	VERSION	1
		VIGENCIA	10/02/2012
		PÁGINA 1 de 1	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS				
GERENCIA - ASISTENCIALES				
OBJETIVO PRINCIPAL				
Encuestar a los usuarios para obtener el índice de satisfacción global por servicios por zonas y por centros de salud.				
ACTIVIDADES				
No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Coordinador de SIAU	Realiza capacitaciones periódicas de socialización e instrucción del proceso adecuado de la ejecución de encuestas.	Acta de asistencia a capacitación
2	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Saludar calidamente al usuario, presentándose e intercambiando nombres.	
3	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Explicación de la encuesta al usuario (terminología, manera de calificación)	
4	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Recopilación de la información del usuario necesaria en la encuesta (EPS, fecha y servicio encuestado)	
5	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Ejecución de la encuesta (realización de las preguntas de la encuesta al usuario)	Encuesta de satisfacción
6	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Despedirse del usuario calidamente llamándolo por su nombre y agradecer el tiempo brindado.	
7	V	Coordinador de SIAU	Verifica que el proceso de ejecución de encuestas en cada centro de salud se realice de manera adecuada.	
8	A	Coordinador de SIAU	De los errores, fallas de calidad no apego a los procedimientos descritos se diligenciará el respectivo plan de mejoramiento.	Plan de mejoramiento
9	H	Coordinador del SIAU	Hacer el respectivo seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con el funcionario	
10	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Realiza el consolidado del índice de satisfacción global por centro de salud y entregar de manera física y magnética al coordinador del SIAU en los últimos 5 días de cada mes.	
11	H	Coordinador SIAU	Realizar el informe consolidado mensual del índice de satisfacción global por centros de salud, por zonas y por servicios. Se envía a la gerencia la oficina de calidad y líderes de proceso.	Informe mensual de quejas.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADOR DE CALIDAD: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

ADMINISTRACION DE BUZONES

CODIGO	SIU-S2P1
VERSION	1
VIGENCIA	22/02/2012
PÁGINA 1 de 2	

576

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES

OBJETIVO PRINCIPAL

Recepcionar y dar tramite a las manifestaciones depositadas en los buzones por los usuarios (externos e internos).

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Coordinador de SIAU	Analiza la estrategia referente a al manejo de las manifestaciones que se captan por el buzón de sugerencias mediante entrevistas mensuales con el personal de vigilancia.	Acta de asistencia
2	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Realización y publicación de cronograma de apertura de buzón.	Cronograma de apertura de buzones
3	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Consecución de un usuario que sirva como testigo en la apertura del buzón.	
4	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Apertura y extracción de las manifestaciones encontradas en el buzón de sugerencias.	Manifestaciones
5	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Levantamiento del acta de apertura.	Acta de apertura
6	H	Auxiliar de Atención al usuario	Elaboración y envío del oficio de remisión de la manifestación, dirigido a la persona del proceso involucrada, anexando copia de la misma. (si el buzón se encuentra vacío se documenta la observación en el acta de apertura)	Oficio de remisión
7	H	Funcionario	Dar respuesta en un plazo no mayor a 3 días hábiles de la manifestación interpuesta por el usuario.	Oficio
8	H	Auxiliar de Atención al usuario	Recepción de la respuesta de funcionario involucrado en la manifestación y proyección del oficio de la respuesta a la queja.	Oficio de repuesta del funcionario
9	H	Coordinador de Atención al Usuario Auxiliar de Atención al usuario	Si el funcionario responsable de proyectar la respuesta de la manifestación no la remite en plazo no menor a tres días hábiles o se encuentran fallas e inconsistencias en la respuesta de acuerdo a la información solicitada se enviara segundo requerimiento al funcionario con copia al líder del proceso o subproceso. Para que realice el respectivo plan de mejoramiento.	Oficio de segundo requerimiento
10	H	Funcionario	Tendrá un plazo de tres días hábiles para proyectar la respuesta del segundo requerimiento de la manifestación interpuesta.	
11	H	Coordinador de Atención al Usuario Auxiliar de Atención al usuario	Si el funcionario responsable de proyectar la respuesta de la manifestación no da respuesta al segundo requerimiento en plazo no menor a tres días hábiles se enviara tercer requerimiento al funcionario con copia a la oficina de control interno. Para que realice el respectivo proceso.	Oficio de tercer requerimiento

REALIZO	REVISO	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADOR DE CALIDAD: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

ADMINISTRACION DE BUZONES

CODIGO	SIU-S2P1
VERSION	1
VIGENCIA	22/02/2012
PÁGINA 2 de 2	

12	V	Coordinador de Atención al Usuario	Verifica y firma el oficio de respuesta si esta acorde con la información solicitada	Oficio de respuesta de la manifestación
13	H	Auxiliar de Atención al usuario	Enviar oficio proyectado por el coordinador SIAU para la firma de la gerente.	Oficio de respuesta de la manifestación
14	V	Gerente	Verifica y firma el oficio de respuesta si esta acorde con la información solicitada por el usuario en la queja.	Oficio de respuesta de la manifestación
15	H	Secretaria de gerencia	Envió de la respuesta de la manifestación firmada por la Gerente y el Coor SIAU a la residencia del usuario.	Oficio de respuesta de la manifestación
16	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Recepción de la respuesta de la manifestación con el recibido del usuario.	Oficio de respuesta de la manifestación
17	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Registrar la queja en la carpeta de manifestaciones de cada centro de salud según corresponda.	Cuadro de descripción del proceso de la manifestación
18	V	Coordinador del SIAU	Verifica aleatoriamente el cumplimiento del cronograma de apertura del buzón y la adherencia al procedimiento de gestión de manifestaciones	Formato de fallas de calidad
19	A	Coordinador del SIAU	De los errores, fallas de calidad no apego a los procedimientos descritos se diligenciará el respectivo plan de mejoramiento.	Plan de mejoramiento
20	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Hacer el consolidado de las manifestaciones recepcionadas durante el mes en cada centro de salud y entregar de manera física y magnética al coordinador del SIAU en los últimos 5 días de cada mes.	Informe mensual por centro de salud
21	H	Coordinador SIAU	Realizar el informe consolidado mensual de todas las cedes del SIAU.	Informe mensual de manifestaciones.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADOR DE CALIDAD: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO GESTION DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS	CODIGO	SIU-S2P2
	VERSION	2
	VIGENCIA	22/02/2012
	PÁGINA 1 de 3	

#5
518

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES

OBJETIVO PRINCIPAL
Recepcionar, dar tramite solución a las quejas interpuestas por los usuarios (externos e internos).

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Coordinador de SIAU	Realiza capacitaciones periódicas de socialización e instrucción del proceso adecuado de la recepción de quejas. Verifica los recursos humanos, logísticos e insumos necesarios para el adecuado desarrollo de la recepción de las quejas.	Acta de asistencia a capacitación
2	H	Funcionarios	Cuando el usuario presenta insatisfacción o inconformidad en el servicio prestado se direcciona hacia la oficina de Atención al Usuario.	
3	H	Auxiliar de Atención al Usuario	La acogida es la llegada del usuario a nuestro punto de trabajo y el inicio de la relación. (Buenos días/tardes) Estar disponible para el usuario ofreciendo la impresión que el usuario jamás interrumpe .	
4	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Escuchar de forma activa la objeción antes de responderla, dejando hablar al cliente, que descargue sobre todo las emociones (frustración, malestar, intranquilidad, desconfianza, contrariedad, etc.) ENTREGAR EL FORMATO DE QUEJA PARA QUE SEA DILIGENCIADO POR EL USUARIO.	
5	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Diligenciar el formato de quejas. (Fecha, nombre, cedula, EPS, dirección y teléfono, breve descripción de la queja, servicio del que se queja y firma)	Formato de queja
6	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Agradecer que nos manifieste su queja , hacerle saber que lo entendemos, que lo vamos a valorar, y que se le va a solucionar y no se va a volver a repetir. Hacerle ver que comprendemos cómo se siente.	
7	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Preguntar para obtener la mayor información posible (que es lo que se ha producido, cuando, como, por quién, en qué circunstancias, que documentos o soportes pueden permitirnos valorar lo que se ha producido) Asegurarnos bien de que hemos comprendido el motivo de insatisfacción antes de dar la respuesta.	
8	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Si se puede dar solución inmediata al requerimiento se hace y se analiza si es pertinente que el usuario nos deje por escrito su inconformidad. Si para dar solución se requiere del apoyo de un funcionario o del líder de un proceso se dará a conocer que el plazo por respuesta escrita es de quince días hábiles máximo.	
9	H	Auxiliar de	Elaboración y envío del oficio de remisión de la	Oficio de remisión

REALIZÓ ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	REVISÓ COORDINADOR DE CALIDAD: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR	APROBÓ GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO
--	---	--

PROCEDIMIENTO

CODIGO SIU-S2P2

VERSION 2

VIGENCIA 22/02/2012

PÁGINA 2 de 3

GESTION DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS



		Atención al usuario	queja, dirigido a la persona del proceso involucrada, anexando copia de la misma.	
10	H	Funcionario	Dar respuesta en un plazo no mayor a 3 días hábiles de la queja interpuesta por el usuario.	Oficio
11	H	Auxiliar de Atención al usuario	Recepción de la respuesta de funcionario involucrado en la queja y proyección del oficio de la respuesta a la queja.	Oficio de repuesta del funcionario
12	H	Coordinador de Atención al Usuario Auxiliar de Atención al usuario	Si el funcionario responsable de proyectar la respuesta de la queja no la remite en plazo no menor a tres días hábiles o se encuentran fallas e inconsistencias en la respuesta de acuerdo a la información solicitada se enviara segundo requerimiento al funcionario con copia al líder del proceso o subproceso para que realice el respectivo plan de mejoramiento.	Oficio de segundo requerimiento Plan de mejoramiento
13	H	Funcionario	Tendrá un plazo de tres días hábiles para proyectar la respuesta del segundo requerimiento de la queja interpuesta.	
14	H	Coordinador de Atención al Usuario Auxiliar de Atención al usuario	Si el funcionario responsable de proyectar la respuesta de la queja no da respuesta al segundo requerimiento en plazo no menor a tres días hábiles se enviara tercer requerimiento al funcionario con copia a la oficina de control interno. Para que realice el respectivo proceso.	Oficio de tercer requerimiento
15	V	Coordinador de Atención al Usuario	Verifica y firma el oficio de respuesta si esta acorde con la información solicitada.	
16	H	Auxiliar de Atención al usuario	Enviar oficio proyectado por el coordinador SIAU para la firma del gerente.	
17	V	Gerente	Verifica y firma el oficio de respuesta si esta acorde con la información solicitada por el usuario en la queja.	Oficio de respuesta de la queja
18	H	Secretaria de gerencia	Envío de la respuesta de la queja firmada por la Gerente y el Coor SIAU a la residencia del usuario.	
19	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Recepción de la respuesta de la queja con el recibido del usuario.	Oficio de respuesta de la queja
20	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Registrar la queja en la carpeta de quejas de cada centro de salud según corresponda.	Cuadro de descripción del proceso de la queja
21	V	Coordinador del SIAU	Verifica aleatoriamente el modo de recepción y contestación de llamadas, analiza la información que brinda el funcionario y su correcta aplicación según las instrucciones dadas y si hay adherencia al procedimiento a la recepción de quejas al usuario.	Formato de fallas de calidad
22	A	Coordinador del SIAU	De los errores, fallas de calidad no apego a los procedimientos descritos se diligenciará el respectivo	Plan de mejoramiento

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADOR DE CALIDAD: GUILLERMO BONILLA ESCOBAR	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO SIU-S2P2

VERSION 2

VIGENCIA 22/02/2012

PÁGINA 3 de 3

GESTION DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS



			plan de mejoramiento.	
23	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Hacer el consolidado de las quejas recepcionadas durante el mes en cada centro de salud y entregar de manera física y magnética al coordinador del SIAU en los últimos 5 días de cada mes.	Informe mensual por centro de salud
24	H	Coordinador SIAU	Realizar el informe consolidado mensual de todas las cedes del SIAU.	Informe mensual de quejas.

REALIZÓ

ASESOR DE CALIDAD:
LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR

REVISÓ

COORDINADOR DE CALIDAD:
GUILLERMO BONILLA ESCOBAR

APROBÓ

GERENTE:
DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO	CODIGO	SIU-S1P3
	ORIENTACION AL USUARIO	VERSION	2 521
		VIGENCIA	10/02/2012
		PÁGINA 1 de 1	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES

OBJETIVO PRINCIPAL

Informar orientar y dar a conocer al usuario los servicios que presta la ESE CEO y la forma en que se accede a los mismos.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Coordinador de SIAU	Realiza capacitaciones periódicas de socialización e instrucción al personal del SIAU en temas de relacionados con el servicio al cliente. Además garantizar la información acerca de novedades que se presenten en los servicios que presta la ESE CEO.	Acta de asistencia a capacitación
2	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Se atiende en las cedes de la zona urbana en 6 de los siete centros con excepción de la cede de candidato. Cada una cuenta con una oficina dispuesta con una auxiliar, computador en red, teléfono y se atiende en horario de oficina. En el cual acuden los usuarios orientados por los vigilantes o por el personal en general.	
3	H	Auxiliar de Atención al Usuario	La acogida es la llegada del usuario a nuestro punto de trabajo y el inicio de la relación. (Buenos días/tardes)	
4	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Ser y mostrarse asequible/disponible	
5	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Estar disponible para el usuario ofreciendo la impresión que el usuario jamás interrumpa.	
6	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Si el usuario esta desorientado o expectante , debemos ofrecer ayuda, interesarnos, (¿puedo ayudarlo en algo?)	
7	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Despejar las dudas al usuario, y si es requerido acompañar al usuario al servicio solicitado.	
8	H	Auxiliar de Atención al Usuario	Despedirse del usuario calidamente llamándolo por su nombre	
9	V	Coordinador de SIAU	Verifica que el proceso de orientación al usuario en cada centro de salud se realice de manera adecuada.	Formato de evaluación
10	A	Coordinador de SIAU	De los errores, fallas de calidad no apego a los procedimientos descritos se diligenciará el respectivo plan de mejoramiento.	Plan de mejoramiento
11	H	Coordinador del SIAU	Hacer el respectivo seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con el funcionario	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADOR SIAU: CESAR SERRANO MONTERO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO SIU-S3P1

VERSION 2

VIGENCIA 22/02/2012

PÁGINA 1 de 2



REUNIONES DE SOCIALIZACION Y CAPACITACION A LA COMUNIDAD

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES

OBJETIVO PRINCIPAL

Socializar y capacitar a las diferentes agremiaciones comunitarias y grupos de interés

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	H	Coordinador SIAU	En el mes de enero y julio se realiza una reunión con las diferentes agremiaciones sociales en donde se elabora el cronograma del semestre en curso de las capacitaciones en los temas que ellos solicitan	Acta de asistencia
2	P	Coordinador SIAU	Analiza los recursos logísticos, humanos y material de apoyo que se requerirán para efectuar las capacitaciones programadas en el cronograma.	
3	H	Coordinador SIAU	Establecer el grupo a reunir según el cronograma: <ul style="list-style-type: none"> • Asociación de usuarios. • Alianza de usuarios • Veedores en salud. • Comité de ética. • Cliente interno. Agremiaciones comunitarias (Presidentes de junta de acción comunal, Asociación madres cabeza de familia, Ediles, Adulto mayor).	
4	H	Coordinador SIAU	Verificar el tema a socializar o el de la capacitación.	
5	H	Coordinador SIAU	Elaborar y enviar el oficio para reservar el auditorio o salón para la reunión.	
6	H	Coordinador SIAU	Consecución del capacitados y/o preparación del tema a socializar.	
7	H	Auxiliar SIAU	Convocatoria del grupo de personas que asistirán a la reunión. (De manera escrita, mediante oficio personal de invitación, vía telefónica, realizando llamadas a cada uno de los asistentes haciendo la invitación.	
8	H	Coordinador SIAU - Capacitador - líderes de proceso o coordinador	Saludar calidamente a las personas asientes a la reunión presentándose e intercambiando nombres. Agradecer la asistencia a la reunión.	
9	H	Coordinador SIAU - Capacitador - líderes de proceso o coordinador	Presentación y desarrollo del tema de la capacitación o socialización y la persona que la dictara.	
10	H	Coordinador SIAU - Capacitador - líderes de proceso o coordinador	Recopilación de información de los asistentes a la reunión (Fecha, Nombre, Comuna, Documento, Teléfono, Firma)	Acta de asistencia
11	V	Coordinador SIAU - Capacitador - líderes de proceso o coordinador	Se reparte una evaluación a todos los asientes con el animo de evaluar posteriormente los temas dictados en la charla.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADOR SIAU: CESAR SERRANO MONTERO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO SIU-S3P1

VERSION 2

VIGENCIA 22/02/2012

PÁGINA 2 de 2



REUNIONES DE SOCIALIZACION Y CAPACITACION A LA COMUNIDAD

12	H	Coordinador SIAU - Capacitador - líderes de proceso o coordinador	Despedirse calidamente de los asistentes a la reunión llamándolo por su nombre y agradeciéndole por el tiempo brindado.	
	H	Coordinador SIAU	Realizar el informe consolidado para ser presentado en informe de gestión.	Informe de gestión semestral.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	COORDINADOR SIAU: CESAR SERRANO MONTERO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

56
524

SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE

PROCEDIMIENTO

CODIGO SOA-S1P1

VERSION 2

VIGENCIA 23/05/2011

PÁGINA 1 de 2



CONFORMACIÓN COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

GERENCIA – SUBGERENCIA – TALENTO HUMANO

OBJETIVO PRINCIPAL

Promover y conformar el Comité Paritario de Salud Ocupacional según la Resolución 2013 -1016 y demás normas legales vigentes que lo reglamentan para la aplicación de la Salud Ocupacional para beneficio de los trabajadores de la ESE Carmen Emilia Ospina.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Asesor de Salud Ocupacional	Se socializa cada 2 años con el COPASO y la gerencia la planificación de la convocatoria para la elección de los representantes del nuevo COPASO y se establecen las fechas, sitios, horarios y responsables de la actividad como jurados que lleven a buen término dicha actividad.	Acta.
2		Asesor de Salud Ocupacional	Difunde a través de una resolución ubicada en las diferentes carteleras de las sedes de la entidad, que convoca la elección de los representantes de los funcionarios de planta al COPASO y especifica la sede, fechas y horas de la votación. También se informa de dicha elección a través de un boletín informativo que elabora el asesor de comunicaciones y se envía tanto una circular a cada dueño de proceso para que el a su vez informe a los funcionarios de dicha actividad y entregue las evidencias de dicha socialización. Con el apoyo del área de sistema se envía la misma circular por intranet e internet.	Resolución Circular
3		Gerencia	Envía oficio de la designación de los jurados que vigilarán el proceso de elección de los representantes al COPASO.	Oficio
4		Auxiliar Administrativo (Subgerencia)	Recibir durante las fechas establecidas los oficios de inscripción de los trabajadores que desean ser elegidos por votación directa y secreta.	
5		Asesor de Salud Ocupacional	Publicar por la intranet listado de candidatos inscritos que reúnen requisitos (Principal y suplente)	
6		Apoyo SGSISO	Elaboración de las diferentes planchas según el número de candidatos inscritos.	
7		Gerencia	Por medio de resolución designa los representantes de la gerencia para la conformación de COPASO (Dos principales y sus suplentes)	
8		Asesor de Salud Ocupacional	Solicitar al asesor de Talento Humano el listado de los funcionarios de planta general de la ESE, para que certifique los que se encuentran habilitados para la elección.	
9		Asesor de Talento Humano	Entrega al asesor de Salud Ocupacional el listado debidamente firmado.	Listado
10		Apoyo SGSISO	Elaboración de la urna, planchas para los votantes, acta de inicio, acta de escrutinio, acta de cierre de votación y acta de constitución del comité de Salud	Planchas Acta de inicio Acta de Escrutinio

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO	SOA-S1P1
VERSION	2
VIGENCIA	23/05/2011
PÁGINA 2 de 2	



CONFORMACIÓN COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL

			Ocupacional.	
11		Apoyo SGSISO	Ubicación y disposición del puesto de votación.	
12		Jurado de Votación	Recibe del personal de apoyo la urna para que sea verificada y sellada por ellos y también se reciben las planchas selladas y las respectivas actas.	
13		Jurado de Votación	A la hora indicada como inicio del proceso de votación los jurados diligencian el acta de inicio y proceden a la respectiva firma lo cual formaliza la apertura de las votaciones programadas.	
14		Votantes	Se acercan al puesto de votación en la fecha y horas asignadas, se identifica y firma el listado de personal de planta para que se le permita diligenciar la respectiva plancha a elegir y se deposita en la urna.	
15		Jurado de Votación	A la hora indicada para el cierre del proceso de votación los jurados proceden a la apertura de la urna y conteo de votos. Diligencian el acta de escrutinio en presencia de los candidatos, los miembros designados por la gerencia, el Asesor de Salud Ocupacional, personal de apoyo, Gerente y Subgerente.	
16		Jurado de Votación	Diligencian el acta de cierre y la firman respectivamente.	Acta de Cierre
17		Asesor de Salud Ocupacional – Representantes del COPASO	Designar al presidente y secretario del COPASO.	
18		Representantes del COPASO	Diligencian el acta de constitución del COPASO	Acta
19		Asesor de Salud Ocupacional – Asesor Jurídico - Gerente.	Se elabora la resolución de conformación del COPASO por un periodo de 2 años y se suscribe.	Resolución
20		Asesor de Salud Ocupacional	Analiza y genera un informe de las actividades desarrolladas para la elección e instalación del nuevo COPASO y presenta a gerencia.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO	SOA-S1P2
VERSION	1527
VIGENCIA	23/05/2011
PÁGINA 1 de 2	

FUNCIONAMIENTO COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL

**PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS
GERENCIA – SUBGERENCIA – MANTENIMIENTO - ALMACEN**

OBJETIVO PRINCIPAL

Promover y vigilar el cumplimiento de las normas y reglamentos de Salud Ocupacional para beneficio de los trabajadores de la ESE Carmen Emilia Ospina.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Asesor de Salud Ocupacional	Se planean las actividades de capacitación que se pueden brindar a los miembros del COPASO con la colaboración de la ARP designada por la empresa.	Formato
2		Asesor de Salud Ocupacional - Apoyo SGSISO	Se brinda la capacitación a los miembros del COPASO en funciones, alcance, generalidades del sistema de riesgos profesionales, normatividad, panoramas de factores de riesgos, temas básicos en salud ocupacional, clases de inspecciones, reporte de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.	Acta
3		Asesor de Salud Ocupacional	Convoca a los miembros del COPASO para definir lugar, fecha y hora de las reuniones teniendo en cuenta que deben cumplirse un mínimo de cuatro horas mensuales durante horario laboral.	
4		Asesor de Salud Ocupacional – Representantes del COPASO	Elaborar el Plan de Acción del COPASO que contendrá, la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo.	Acta
5		Gerente	Analizar y validar el plan de de Acción para el siguiente año.	Plan de Acción
6		Asesor de Salud Ocupacional – Representantes del COPASO	Actualizar anualmente como mínimo el reglamento de Higiene y seguridad industrial o cuando los servicios sufran modificaciones.	
7		Gerente	Analizar y validar el reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.	
8		Asesor de Salud Ocupacional	Socializar el reglamento con los dueños de procesos, subprocesos y áreas de la ESE y cada uno de sus funcionarios, ubicándolo en carteleras en cada una de las sedes.	
9		Funcionarios	Informar al COPASO las situaciones de riesgo que se presenten y manifestar sus sugerencias para el mejoramiento de las condiciones de Salud Ocupacional en la ESE.	
10		Asesor de Salud Ocupacional – Representantes del COPASO	De acuerdo al plan establecido se desarrollan las capacitaciones para los trabajadores de la ESE en temas de Salud Ocupacional.	
11		Asesor de Salud Ocupacional – Representantes del COPASO	Colaborar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedad profesional y proponer a la gerencia las medidas correctivas a que haya lugar para evitar su ocurrencia. (Evaluar los programas que se hayan realizado)	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO SOA-S1P2

VERSION

VIGENCIA 23/05/2011

PÁGINA 2 de 2



FUNCIONAMIENTO COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL

12	Asesor de Salud Ocupacional – Representantes del COPASO	Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, maquinas, equipos, aparatos, vehículos y las operaciones realizadas por el personal de trabajadores en cada área o sede de la empresa.	Formato de Inspección Acta de visitas
13	Asesor de Salud Ocupacional – Representantes del COPASO	Presentar el reporte de las inspecciones adelantadas sobre la existencia de factores de riesgo y las medidas correctivas y de control respectivas a la gerencia.	
14	Asesor de Salud Ocupacional – Representantes del COPASO	Estudiar y considerar las sugerencias que presenten los trabajadores en materia de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial.	Formato Sugerencias S.O
15	Asesor Salud Ocupacional	Envía y capacita a los dueños de proceso y subprocesos en el registro de incapacidades por enfermedad general, enfermedad profesional y accidente de trabajo.	
16	Representantes del COPASO	Solicitar mensualmente al asesor de Salud Ocupacional el reporte de los accidentes y enfermedad profesional.	
17	Representantes del COPASO	El secretario del COPASO deberá mantener archivadas las actas de cada reunión y demás actividades desarrolladas, el cual estará en cualquier momento a disposición del gerente, los trabajadores y las autoridades competentes.	
18	Asesor de Salud Ocupacional	Analiza y genera un informe con el análisis del respectivo indicador que permita visualizar el grado de cumplimiento del Plan de Acción del COPASO y lo presenta a la gerencia.	
19	Gerencia	Analiza y toma correctivos sobre las actividades o recomendaciones emanadas por el COPASO y proyecta la adopción de medidas más convenientes a tener en cuenta en un nuevo periodo.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO	SOA-S1P3
VERSION	3
VIGENCIA	18/07/2011
PÁGINA 1 de 4	

REPORTE INCIDENTE Y/O ACCIDENTE DE TRABAJO

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

GERENCIA – SUBGERENCIA – ÁREA ADMINISTRATIVA – ÁREA ASISTENCIAL – FACTURACION – COPASO – ASESOR DE SALUD OCUPACIONAL

OBJETIVO PRINCIPAL

Reportar las causas básicas e inmediatas que generan accidentes de trabajo en los diferentes centros de salud de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Asesor de Salud Ocupacional	Se realiza reunión con los miembros del COPASO en donde se analizan los reportes presentados durante el mes inmediatamente anterior y las acciones que se siguieron para la eliminación o control de los riesgos.	
2		Trabajador	Todo trabajador que preste sus servicios profesionales en la ESE CEO mediante contrato, deberá dirigirse a Subgerencia para pedir la orden de desplazamiento con copia al Asesor de Salud Ocupacional.	
3		Subgerente Administrativo y Financiero	Deberá enviar al asesor de Salud ocupacional copia de la orden expresa en donde se autoriza al trabajador a realizar sus funciones fuera de las instalaciones de la ESE Carmen Emilia Ospina.	
4		Trabajador lesionado o Testigos	Informar de inmediato todo accidente de trabajo a su jefe inmediato.	
5		Trabajador lesionado o Testigos	En caso que el evento ocurra en zona rural o por fuera de las instalaciones de la ESE, siempre y cuando el trabajador se encuentre cumpliendo funciones asignadas por el superior inmediato o jerárquico, se procede a realizar el reporte por línea telefónica 018000111170 o por celular #533 de la ARP POSITIVA, antes de las 48 horas ocurrido el evento.	
6		Jefe Inmediato o Auxiliar Administrativo.	Facilita la atención de primeros auxilios y solicita ayuda a Jefe de Urgencias o medico que se encuentre de turno o Consulta Externa. Controla accidentes potenciales secundarios (magnitud posterior al accidente, para evitar la ocurrencia de nuevos accidentes) e identifica las fuentes de evidencias en el lugar de los hechos. Evita que las evidencias se alteren o sean retiradas. Fotografiar el lugar de los hechos desde todos los ángulos de vista, esto ayuda a orientar al equipo investigador en torno al accidente.	
7		Auxiliar Administrativo o	1. Descarga el formato de Reporte de Accidente de la ARP, disponible en la Intranet de la ESE CEO.	Formato de Informe para Accidente de Trabajo del

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

REPORTE INCIDENTE Y/O ACCIDENTE DE TRABAJO

CODIGO	SOA-S1P3
VERSION	3
VIGENCIA	18/07/2011
PÁGINA 2 de 4	

30
530

		Jefe inmediato o Auxiliar Atención al Usuario.	<p>Procede a diligenciar la guía para tenerlo como fuente de información.</p> <p>2. Procede a llamar a la línea 018000111170 o al # 533 de cualquier operador (tigo, movistar o comcel), quien requerirá la información del formulario.</p> <p>"Durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, se pueden informar los accidentes de trabajo".</p> <p>Acto seguido y reportado el accidente solicitará el código de autorización de prestación de servicio de primeros auxilios a la ARP.</p> <p>Pide orientación sobre la atención de la prestación de primeros auxilios (riesgo biológico)</p>	Empleador o Contratante
8		ARP	<p>Orientará a la persona que llama, sobre la atención y genera un registro del FURAT quien a su vez reenviará al correo de la empresa el reporte del accidente reporteaccidente@esecarmenemiliaospina.gov.co y el correo del trabajador lesionado.</p> <p>Si la ARP considera que la persona requiere un servicio especializado, remitirá a la EPS correspondiente u ordenará la prestación de los primeros auxilios por parte de la ESE CEO.</p>	
9		Auxiliar Administrativo. Auxiliar Atención al Usuario.	<p>1. Luego procede a abrir la página reporteaccidente@esecarmenemiliaospina.gov.co (contraseña: copaso) e imprime 3 copias del FURAT reenviado por la ARP al correo antes mencionado.</p> <p>2. Envía la primera copia a la Jefe de Servicio de Urgencias, que presta la primera atención con el código de autorización del servicio suministrado por la ARP.</p> <p>3. La segunda copia la entrega al trabajador lesionado.</p> <p>La tercera copia la hace llegar al Jefe Inmediato</p>	
10		Jefe Inmediato o quien haga sus veces.	Remite al centro asistencial de urgencias más cercano de la ESE CEO, para que le brinden la atención inicial.	
11		Auxiliares de consulta externa	Si el trabajador lesionado es atendido por consulta externa (Cándido, Eduardo santos, santa Isabel) y requiere que se traslade al centro asistencial de urgencias más cercano de la ESE CEO, procede a hacerlo.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

REPORTE INCIDENTE Y/O ACCIDENTE DE TRABAJO

CODIGO	SOA-S1P3
VERSION	3
VIGENCIA	18/07/2011
PÁGINA 3 de 4	

29
531

12	Jefe de servicio de Urgencias o encargado del área	Brinda la atención necesaria.	
13	Jefe de Servicio de Urgencias o encargado del área	Envía al trabajador lesionado con el informe del FURAT al medico de la ESE CEO, quien prestará la respectiva atención.	
14	Medico	Procederá a prestar la atención requerida, ordena los procedimientos a que haya lugar. Solicita los laboratorios de muestra de sangre del usuario a los cuales se les haya requerido el consentimiento expreso para hacerle el análisis del incidente.	Formula médica, Historia clínica. Incapacidad. Orden de exámenes de laboratorio
15	Laboratorio	El jefe de laboratorio recibe la orden y procede a realizar el respectivo análisis. Envía al medico los estudios realizados	Lectura
16	Jefe de Servicio de Urgencias o encargado del área	Una vez atendido y prestado los servicios al trabajador lesionado, por parte del médico, la documentación pasará al Jefe de Servicio, quien a su vez lo entregará al área de Facturación para su respectivo cobro a la ARP.	Formula médica, Historia clínica, Incapacidad.
17	Facturación	Revisa la documentación, liquida y genera la factura con el respectivo código de autorización que asignó la ARP. Solicita firma y huella de la persona accidentada	
18	Trabajador Afectado	Cuando el Accidente de Trabajo genere incapacidad, se debe remitir el original de esta y dos copias al jefe inmediato.	Incapacidades
19	Trabajador Afectado	Cumplir con el tiempo de incapacidad	
20	Jefe Inmediato	Recibe copia del FURAT (paso No.9) y el formato de incapacidades (paso No.18) Reportar a la oficina de Talento humano para el trámite respectivo.	
21	Talento Humano	Se encargará de realizar los trámites para el pago de la incapacidad ante la ARP.	
22	Dueños de Proceso	Reporta las incapacidades al Asesor de Salud Ocupacional.	
23	Asesor de Salud Ocupacional	Una vez recibido el o los Reportes de Accidente de Trabajo, convoca reunión extraordinaria al equipo investigador mediante oficio.	Oficio
24	Equipo Investigador	Conformado por: Trabajador Afectado, Jefe Inmediato, COPASO, Asesor de Salud Ocupacional	Formato Investigación de Incidentes y Accidentes de

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO	SOA-S1P3
VERSION	3
VIGENCIA	18/07/2011
PÁGINA 4 de 4	

REPORTE INCIDENTE Y/O ACCIDENTE DE TRABAJO



			y Testigos si los hay. Solicita las evidencias (paso No. 6) al Jefe Inmediato o Auxiliar Administrativo. Proceden a entrevistar al trabajador lesionado para investigar la causa del Accidente en el formato Investigación de Incidente y Accidente de Trabajo, disponible en el mapa de proceso de salud ocupacional, con el fin de tomar acciones correctivas y preventivas, para evitar la ocurrencia de nuevos eventos en la ESE CEO.	Trabajo
25	COPASO		1. Una vez establecidas las causas del accidente, se deben determinar medidas de intervención en la fuente, medio y trabajador, eficientes para reducir o mitigar el riesgo.	Informe
			2. Luego se procederá a programar capacitaciones a todo el personal involucrado con el fin de concientizar, disminuir los riesgos y garantizar la seguridad de los funcionarios de la ESE.	Circular
26	Asesor de Salud Ocupacional		De presentarse un accidente grave o que involucre la muerte, se solicita un representante de la ARP para la investigación del mismo.	
27	Equipo Investigador		En caso de accidente grave o fallecimiento de origen ocupacional, se debe remitir el informe a la Administradora de Riesgos Profesionales a la que se encuentre afiliado, dentro de los 15 días siguientes a la ocurrencia del evento.	
28	Apoyo SGSISO		Archiva los formatos de Accidente de Trabajo, para llevar un indicador de la accidentalidad.	
29	ARP		La ARP evaluara, complementara y emitirá su concepto sobre el evento y determinara las acciones de prevención que deben implementar en un plazo no superior a (15) días hábiles si el accidente de trabajo es mortal, la ARP emitirá el informe dentro de los (10) días hábiles siguientes junto con la investigación y copia del informe del accidente a la oficina especial del trabajo del ministerio de la protección social según sea el caso con el efecto se adelante la correspondiente investigación administrativa laboral y se impongan las sanciones a que hubiere lugar.	
30	Asesor de Salud Ocupacional - COPASO		Elabora informe al finalizar el mes en donde se resumen las acciones tomadas referentes al accidente presentado y se envía a la gerencia.	
31	Gerencia		Revisa el informe presentado y toma decisiones sobre acciones propuestas en dicho informe.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO SOA-S1P5

VERSION 2

VIGENCIA 17/06/2011

PÁGINA 1 de 4



EXAMEN OCUPACIONAL
Ingreso, Periódico y Retiro

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

EXAMENES OCUPACIONALES

OBJETIVO PRINCIPAL

Evaluar el estado de salud física y mental de los servidores públicos que ingresan a la ESE CEO con el fin de identificar en forma oportuna alguna afección que le impida desempeñarse adecuadamente, garantizando una óptima aptitud de producción de trabajo.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Apoyo a Gestión Talento Humano	Informar al Asesor de Salud ocupacional el Ingreso del personal de Planta.	
2		Asesor Talento Humano	Previo proceso de selección, envía al nuevo funcionario con el respectivo examen de glicemia y perfil Lipídico a Salud Ocupacional para que se le autorice el examen ocupacional de ingreso	
3		Asesor Talento Humano	En caso de no tener exámenes de laboratorio recientes, se direcciona al laboratorio clínico de la ESE CEO para que sean tomados.	
4		Asesor de Salud Ocupacional	Pide autorización al subgerente para que lo autorice el pago del examen medico ocupacional por caja menor.	
5		Subgerente	Autoriza el pago por caja menor, previa verificación de los recursos con el responsable de caja.	
6		Asesor de Salud Ocupacional	Autoriza al funcionario y lo direcciona al medico laboral para el respectivo examen ocupacional de ingreso	Oficio
7		Medico Ocupacional	Examina al funcionario para identificar en forma precoz posibles alteraciones del estado de salud del trabajador ocasionadas por la labor, realiza y ordena los procedimientos a que haya lugar con las respectivas recomendaciones. Entrega al Asesor de Salud Ocupacional informe	
8		Funcionario de planta	Deberá llevar copia del examen medico ocupacional a la oficina de salud ocupacional en donde reposara en la carpeta de historia laboral.	
9		Apoyo SGSO	Remite una copia del examen medico a la oficina de talento humano.	
10		Asesor de Salud Ocupacional	Revisa el subprograma de medicina preventiva y del trabajo e informa a gerencia de la necesidad de contratar el medico laboral para la realización de los exámenes medico ocupacionales periódicos.	
11		Gerencia	Verifica la disponibilidad de los recursos y autoriza o no la contratación del medico para los examen ocupacionales periódicos al personal de planta.	
12		Asesor de Salud Ocupacional	Realiza los estudios previos para Contratar el medico especialista en salud ocupacional para la valoración periódica del personal de planta y procede enviarlo a presupuesto.	
13		Asesor de Salud	Coordina con la ARP la realización de los	Formato plan de trabajo

REALIZÓ ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	REVISÓ ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	APROBÓ GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO
--	--	--

PROCEDIMIENTO

CODIGO SOA-SIPS
 VERSION 2
 VIGENCIA 17/06/2011
 PÁGINA 2 de 4

26
534



EXAMEN OCUPACIONAL
 Ingreso, Periódico y Retiro

	Ocupacional	exámenes Paraclínicos: <ul style="list-style-type: none"> Glicemia y Perfil Lipídico (Colesterol, Triglicéridos, HDL, LDL y Colesterol total) (Definen mes y cantidad de exámenes)	anual de S.O
14	ARP	Coordina con su proveedor (laboratorio clínico) y este estará atento a realizar los exámenes en la fecha indicada por el Asesor de Salud Ocupacional	
15	Laboratorio Clínico	Confirma fecha, hora y lugar de realización de los exámenes paraclínicos	
16	Asesor de Salud Ocupacional y COPASO	El Asesor de Salud Ocupacional se reúne con el COPASO para coordinar la programación estableciendo fecha y hora para la realización de los exámenes de glicemia y perfil lípido por cada centro de salud de la ESE CEO.	Cronograma de actividades
17	Apoyo SGSISO	Elabora oficio de la programación toma de exámenes de glicemia y perfil Lipídico con las recomendaciones asignada por el laboratorio (presentarse en ayunas) y envía a gerencia para su respectiva firma.	
18	Gerente	Firma circular	Circular
19	Apoyo SGSISO	Una vez firmada la circular, se escanea el mismo y se envía a la Ingeniera de Sistemas para su respectiva publicación.	Circular
20	Ingeniera de Sistemas	Publica circular convocatoria para exámenes de laboratorio.	Intranet
21	Trabajadores	Presentarse en completo ayuno el día y la hora indicada en la circular	Formato de firma del laboratorio clínico
22	Laboratorio Clínico	Entrega al asesor de Salud Ocupacional los resultados de los exámenes de laboratorio	resultados
23	Asesor de Salud Ocupacional	Recibe del laboratorio contratado por la ARP los resultados de los exámenes de laboratorio y firma el formato de constancia de intervención en empresas suministrado por la ARP.	Formato Constancia de Intervención en Empresas
24	Apoyo SGSSO	Saca copia de los resultados. Envía un spark (mensajero electrónico interno de la ESE CEO) para que reclamen los resultados y procede a entregarlos a las personas que participaron en dicho evento. Envía copia de los resultados a los auxiliares de los otros centros para la entrega de los mismos.	
25	Trabajadores	Deben reclamar los resultados de los exámenes en el respectivo centro de salud donde se realizaron estos con el auxiliar administrativo de la zona.	Firma recibido copia
26	Asesor de Salud Ocupacional	Una vez realizado los exámenes de laboratorio, coordina con el Medico Ocupacional contratado por	

REALIZO ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	REVISO ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	APROBO GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO
--	--	--



PROCEDIMIENTO

CODIGO SOA-S1P5

VERSION 2

VIGENCIA 17/06/2011

PÁGINA 3 de 4

**EXAMEN OCUPACIONAL
Ingreso, Periódico y Retiro**

			la ESE CEO la fecha, hora y lugar de realización del examen periódico ocupacional.	
27		Apoyo SGSSO	Elabora oficio - circular de la programación de realización del examen periódico ocupacional, dirigido a los dueños de procesos, con el fin de coordinar los permisos de los empleados de planta para evitar contratiempos en la prestación del servicio y envía a la gerencia para su respectiva firma.	Oficio - circular
28		Gerente	Firma circular	Circular
29		Apoyo SGSSO	1. Una vez firmada la circular, se escanea y se envía a la Ingeniera de Sistemas para su respectiva publicación. 2. Envía copia de la circular con el listado de los empleados de planta donde se indica fecha, lugar y hora de la cita del examen ocupacional, a cada dueño de proceso y a auxiliares administrativos para su conocimiento y fines pertinentes	Circular escaneado
30		Lideres de Proceso	Programan como cubrir al funcionario de planta en el momento de asistir al examen médico.	
31		Ingeniera de Sistemas	Publica circular convocatoria para exámenes de laboratorio.	Intranet
32		Apoyo SGSSO	Elabora oficio personalizado y la orden del examen periódico ocupacional, donde se especifica el día, hora y lugar de la realización de dicho examen y se envía a la subgerencia para la respectiva firma.	oficio
33		Subgerente	Firma oficio	oficio
34		Apoyo SGSSO	Le entrega al mensajero de la ESE CEO los oficios para que sean entregados a cada trabajador de planta.	
35		Mensajero	Entrega oficio y se percata que se firme el recibido. Entrega al personal de apoyo SGSSO los recibidos	Copia oficio
36		Trabajadores	Deben presentarse el día, hora y lugar indicado en el oficio, llevando los resultados del examen de glicemia y perfil Lipídico.	
37		Asesor de Salud Ocupacional	Si el trabajador incumple la cita programada se comunica con el para verificar las causas que ocasionaron el incumplimiento y reprograma una nueva cita.	
38		Asesor de Salud Ocupacional	Si el trabajador nuevamente incumple la cita asignada se procede a oficiar al Subgerente quien tomará las acciones pertinentes.	
39		Medico Ocupacional	Examina al funcionario para identificar en forma precoz posibles alteraciones del estado de salud del trabajador ocasionadas por la labor, realiza y ordena los procedimientos a que haya lugar con las respectivas recomendaciones.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO SOA-S1P5

VERSION 2

VIGENCIA 17/06/2011

PÁGINA 4 de 4



EXAMEN OCUPACIONAL
Ingreso, Periódico y Retiro

40	Asesor de Salud Ocupacional	<p>Entrega al Asesor de Salud Ocupacional informe</p> <p>Revisa el informe consolidado de los resultados de exámenes periódicos ocupacionales.</p> <p>Ejecuta los programas requeridos según recomendación médica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Análisis de puesto de trabajo para reubicación laboral Valoración de Optometría Gimnasia laboral, entre otros. <p>Con el fin de establecer un manejo preventivo.</p>
41	Apoyo a Gestión Talento Humano	<p>Informar al Asesor de Salud ocupacional el retiro del personal de Planta.</p>
42	Asesor Talento Humano	<p>Una vez se determina el retiro del trabajador de planta, se direcciona al funcionario con el respectivo examen de glicemia y perfil Lipídico a Salud Ocupacional para que se le autorice el examen ocupacional de retiro.</p>
43	Asesor Talento Humano	<p>En caso de no tener exámenes de laboratorio recientes, se direcciona al laboratorio clínico de la ESE CEO para que sean tomados.</p>
44	Asesor de Salud Ocupacional	<p>Pide autorización al subgerente para que lo autorice el pago del examen medico ocupacional por caja menor.</p>
45	Subgerente	<p>Autoriza el pago por caja menor, previa verificación de los recursos con el responsable de caja.</p>
46	Asesor de Salud Ocupacional	<p>Autoriza al funcionario y lo direcciona al medico laboral para el respectivo examen ocupacional de retiro.</p>
47	Medico Ocupacional	<p>Examina al funcionario para identificar en forma precoz posibles alteraciones del estado de salud del trabajador ocasionadas por la labor, realiza y ordena los procedimientos a que haya lugar con las respectivas recomendaciones.</p> <p>Entrega al Asesor de Salud Ocupacional informe</p>
48	Funcionario de planta	<p>Deberá llevar copia del examen medico ocupacional a la oficina de salud ocupacional en donde reposara en la carpeta de historia laboral.</p>
49	Apoyo SGSO	<p>Remite una copia del examen medico a la oficina de talento humano y archiva en la carpeta de historia laboral.</p>

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO SOA-S1P4

VERSION 1

VIGENCIA 16/03/2012

PÁGINA 1 de 2

PANORAMA DE FACTORES DE RIESGO



PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVOS

OBJETIVO PRINCIPAL

Reconocer, valorar y priorizar los factores de riesgos presentes en los procesos y ambientes laborales de la ESE Carmen Emilia Ospina

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Asesor de Salud Ocupacional – Líderes de Procesos	Se planean las inspecciones de higiene y seguridad encaminadas al levantamiento del Panorama de Factores de Riesgo para la ESE CEO	Acta
2	H	Asesor de Salud Ocupacional – Apoyo de SGSO	Se elabora un cronograma que incluya las visitas de inspección a todos los centros de salud por Subproceso o Servicio de la ESE CEO	Cronograma
3	H	Asesor de Salud Ocupacional - Apoyo de SGSO	Se inician las visitas de acuerdo al cronograma establecido realizando las inspecciones en: <ul style="list-style-type: none"> • maquinaria y equipo • productos químicos • riesgo con manejo de herramientas • Desechos de Sólidos • Recipientes. • Equipos de Emergencia • Elementos de Protección personal. • Factores Ergonómicos. • Factores Físicos • Vehículos. • Factores Locativos • Instalaciones Eléctricas 	Formato de Inspecciones Planeadas
4	H	Asesor de Salud Ocupacional – Apoyo de SGSO	En cada visita de acuerdo a la Guía Técnica Colombia Colombiana GTC 45, se diligencia el formato de Panorama de Factores de Riesgo por cada centro de salud, el cual contiene la clasificación de los factores de riesgo, efecto posible, priorización y observaciones y recomendaciones.	Formato Panorama de Factores de Riesgo
5	V	Asesor de Salud Ocupacional	Se analizan los resultados estadísticos y se generan indicadores que prioricen la atención en los factores de riesgo más relevantes e impactantes.	Matriz de Identificación de Riesgo
6	H	Apoyo SGSISO	Se procede a clasificar los riesgo de acuerdo a su impacto Alto, Medio y Bajo, y de acuerdo a esta clasificación se priorizan.	
7	H	Apoyo SGSISO	Se presenta el Formato de Panorama de Riesgo realizado al Asesor de Salud Ocupacional para la debida revisión.	
8	V	Asesor DE Salud Ocupacional	Revisa y aprueba el Formato de Panorama de Riesgo diligenciado por el personal de apoyo.	
9	H	Asesor de Salud	Se presenta un informe de los resultados obtenidos a través de la aplicación del panorama de riesgo	Acta

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO	SOA-S1P4
VERSION	1
VIGENCIA	16/03/2012
PÁGINA 2 de 2	

PANORAMA DE FACTORES DE RIESGO



		Ocupacional - COPASO	para que conjuntamente se prioricen las estrategias y acciones a seguir con los miembros del COPASO.	
10	H	Gerente	Analiza, ajusta y a prueba el Panorama de Riesgos priorizado para la vigencia.	
11	H	Apoyo SGSISO	Envía una copia del Panorama de Factores de Riesgo a la oficina de Calidad para su publicación por la Intranet	Formato Elaboración, Modificación, o Eliminación de documentos
12	H	Asesor de Salud Ocupacional - COPASO	Se plantea un presupuesto que permita atender las acciones de tipo logístico y de capacitación que sean requeridas.	CDP
13	H	Asesor de Salud Ocupacional	Se presenta el presupuesto a consideración del Comité Técnico	Acta
14	H	Comité Técnico	Analiza el presupuesto sugerido y de acuerdo a los recursos, priorizan las necesidades.	Presupuesto
15	H	Responsable Técnico - Asesor de Salud Ocupacional	El responsable técnico deberá solicitar concepto al asesor de Salud Ocupacional para la Elaboración del Estudio Previo.	Estudios Previos
16	A	Asesor de Salud Ocupacional - Apoyo de SGSO	Se programan las capacitaciones, arreglos logísticos y suministro de insumos requeridos previo el análisis de los factores de riesgo.	Acta de Asistencia
17	V	Asesor de Salud Ocupacional	Verifica y hace seguimiento al Subproceso de mantenimiento e infraestructura para que el objeto contractual solicitando cumpla con los requerimientos identificados en el Panorama de Riesgos e Inspecciones adelantadas	Copia de contrato
18	H	Responsable Técnico	Deberá hacer llegar copia del contrato del estudio previo	
19	H	Asesor Salud Ocupacional	Genera un informe semestral de los avances en la litigación del riesgo priorizado para la ESE CEO	Informes

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO	CODIGO	SOA-S1P6
	PLAN HOSPITALARIO DE RESPUESTA A EMERGENCIAS	VERSION	2
		VIGENCIA	05/10/2011
		PÁGINA 1 de 3	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

OBJETIVO PRINCIPAL

Hacer una correcta segregación en la fuente, evitándose cualquier tipo de contaminación

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Asesor de Salud Ocupacional	Se proyecta la actualización anual del Plan Hospitalario de Respuesta a Emergencias (Según la organización panamericana de la Salud) con la participación de los profesionales universitarios, auxiliares administrativos de zona y Líderes de proceso.	Acta
2	H	Asesor de Salud Ocupacional – Apoyo de SGSO	Se realizan visitas a todos los centros inspeccionando los siguientes aspectos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Señalización de rutas de evacuación. 2. Que se encuentren debidamente despejadas. 3. Verificar existencia y estado de extintores. 4. Verificar ubicación y existencia de tablas rígidas de primeros auxilios. 5. Ubicación de puntos de encuentro principal y alternativo. 6. Funcionamiento del procedimiento TRIAGE. 7. Funcionamiento y responsables de activación de alarmas. 8. Verificar elementos de control de tránsito. (Paletas de pare y cintas de seguridad) responsable. 9. Verificar estado y ubicación de rampas. Identificación de los brigadistas.	Lista de Chequeo
3	H	Asesor de Salud Ocupacional	Se elabora un presupuesto de los requerimientos encontrados que permitan operar eficientemente el Plan hospitalario de Emergencias.	
4	H	Comité Técnico	Validan los requerimientos logísticos y económicos y se determina la fuente de financiación.	
5	V	Asesor de Salud Ocupacional	Se verifica el listado de los brigadistas elegidos en el año anterior y se convocan para una reunión	
6	H	Asesor de Salud Ocupacional	Se prepara un informe detallado según lo encontrado en los diferentes centros referente a la preparación de simulacros y eventos de emergencias.	Informe
7	H	Asesor de Salud Ocupacional	Se proyecta la citación a los miembros de las brigadas y líderes de procesos de cada uno de los centros para la socialización del informe de inspección a los centros en materia de Plan Hospitalario de Emergencias.	
8	H	Gerencia	Verifica y firma la convocatoria a la reunión de los brigadistas y líderes de proceso haciendo énfasis en la participación y asistencia.	Circular

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO SOA-S1P6

VERSION 2

VIGENCIA 05/10/2011

PÁGINA 2 de 3



PLAN HOSPITALARIO DE RESPUESTA A EMERGENCIAS

9	H	Asesor de Salud Ocupacional	Se confirma la permanencia de los miembros de la brigada y se socializan experiencias, nuevos cambios, requerimientos que permitan la evacuación eficiente de los centros de ser requerido cuando se presente un evento adverso. Se sugieren las personas que reemplazarán a los miembros de las brigadas de evacuación y rescate, primeros auxilios y contra incendios, además se seleccionan o confirman los líderes de las brigadas.	Acta de asistencia Formato miembros de la brigadas de emergencia
10	H	Asesor de Salud Ocupacional	Se proyecta la citación a los miembros de las brigadas y líderes de procesos de cada uno de los centros para la capacitación de los brigadistas en materia de Plan Hospitalario de Emergencias.	
11	H	Gerencia	Verifica y firma la convocatoria a la reunión de los brigadistas y líderes de proceso haciendo énfasis en la participación y asistencia.	Circular
12	V	Asesor de salud Ocupacional	Se verifica que los requerimientos hechos en el informe al comité técnico se hayan ejecutado y se rinde un informe sobre el indicador de ejecución.	
13	H	Asesor de Salud Ocupacional	Se hace la capacitación a todos los brigadistas sobre el plan hospitalario de Emergencias, funciones y responsabilidades antes, durante y después de la emergencia. Se confirman las fechas de los simulacros que se llevaran a cabo durante la vigencia.	Acta Cronograma Evidencias Fotográficas
14			De acuerdo a la programación se aplican los simulacros de preparación notificando la fecha, hora y duración (Intranet, circular de gerencia, cartelera y SPARK)	
15			Se preparan las herramientas de evaluación del simulacro y se imprimen los listados del personal que labora en los respectivos centros.	
16	H		Se seleccionan los evaluadores en el respectivo centro y se explica el diligenciamiento del formato. Se informa a las autoridades de la realización del simulacro para su acompañamiento. (Policía, Transito, Defensa civil y CRUE)	
17	H	Brigadistas	Previo al simulacro que se planea se deberán adelantar las siguientes actividades por cada brigada así: Brigada de Comunicación:	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	SOA-S1P6
	PLAN HOSPITALARIO DE RESPUESTA A EMERGENCIAS		VERSION	2
			VIGENCIA	05/10/2011
			PÁGINA 3 de 3	

			Brigadas de emergencias: Brigada de Incendios Brigada de primeros Auxilios	
18	H		Se realiza el simulacro en la fecha establecida con el apoyo del personal que labora en este y los brigadistas y líderes de procesos.	
19	H	Asesor de Salud Ocupacional	<p>Durante la realización del simulacro se verifica por parte de el asesor de SO de la ESE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de respuesta. 2. Eficiencia de las rutas. 3. Reacción ante la alarma. 4. Desempeño de los brigadistas. 5. Si se acude al punto de encuentro. 6. Si se rescatan las personas que faltan en los listados. 7. Apoyo de los organismos de socorro. <p>Participación del personal.</p>	Formato de Evaluación del Simulacro de Evacuación
20	H	Evaluadores	Diligencian el formato de evaluación del simulacro de evacuación y lo entregan al apoyo de SGSO.	
21		Brigadistas	Los líderes de cada brigada informan previa verificación del estado de los funcionarios y las instalaciones	
22	H	Asesor de salud Ocupacional Apoyo SGSO	Se tabulan las evaluaciones y se genera el informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones a tener en cuenta para mejorar los indicadores de eficiencia de este procedimiento.	Informe del centro de salud
23	H	Asesor de salud Ocupacional Apoyo SGSO	Cuando se termina la totalidad de los simulacros se consolida la información y se genera un informe final el cual se entrega a la gerencia para su respectivo análisis y toma de decisiones.	Informe Final
24	A	Gerencia	De acuerdo al informe se analizan los resultados y de acuerdo con la participación del personal se toman los correctivos necesarios.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO		CODIGO	SOA-S1P7
	CERTIFICACIÓN EN OHSAS		VERSION	1
			VIGENCIA	09/03/2012
	PÁGINA 1 de 3			

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES

OBJETIVO PRINCIPAL

Especificar los requisitos para un sistema de gestión en Seguridad y Salud ocupacional que haga posible que la organización controle sus riesgos y mejore su desempeño en busca de la certificación en OHSAS 18000 por parte de una organización externa.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Asesor de Salud Ocupacional y Medio Ambiente – Alta Dirección	Analizar la política del sistema de Gestión en seguridad industrial y Salud Ocupacional.	Acta
2	H	Asesor de calidad – Asesor de Salud ocupacional y Medio ambiente	Montar un procedimiento de asignación del presupuesto para responder a los requerimientos del sistema de seguridad Industrial y salud ocupacional.	Procedimiento
3	H	Asesor de Salud ocupacional y Medio ambiente	Elabora presupuesto y presenta a la gerencia.	
4	H	Gerente	Aprueba el presupuesto previa revisión y ajuste y ordena al asesor de presupuesto su inclusión en el presupuesto general de la ESE para la siguiente vigencia.	Presupuesto SO
5	H	Asesor de Salud Ocupacional y Medio Ambiente – Alta Dirección	Se selecciona el personal que acompañara con la auditoria del sistema por cada servicio para brindar capacitación sobre temas relacionados.	
6	H	Asesor de Salud Ocupacional y Medio Ambiente	Se brinda la capacitación a los auditores seleccionados.	Certificado de Capacitación
7	H	Asesor de Salud Ocupacional y Medio Ambiente – Alta Dirección	Definir y aprobar la política de Seguridad Industrial y salud ocupacional para la ESE CEO.	Programa de Salud Ocupacional
8	H	Gerente	Aprobación, publicación y divulgación de la Política del sistema de gestión de Seguridad Industrial y Salud ocupacional.	
9	P	Asesor de Salud Ocupacional y Medio Ambiente – Alta Dirección	Se diseña la estrategia de identificación, formulación, planificación y evaluación del sistema de Gestión en seguridad Industrial y salud Ocupacional.	Plan Implementación NTC 18.001 ESE CEO.
10	H	Asesor de Salud Ocupacional y Medio Ambiente.	Actualización documental: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa de Salud Ocupacional ▪ Plan Hospitalario de Respuesta a Emergencia ▪ Panorama de Factores de Riesgo ▪ Manual de competencias, responsabilidad, 	Manuales – guías - Protocolos -

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO SOA-S1P7

VERSION 1

VIGENCIA 09/03/2012

PÁGINA 2 de 3

CERTIFICACIÓN EN OHSAS

			<p>autoridad, educación experiencia entrenamiento y habilidades en SGSISO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normograma ▪ Programas de vigilancia Epidemiológicos para empleados: Riesgo Cardiovascular, Ergonómico, Visual, Biológico, Psicolaboral e Imagenología. ▪ Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios (PGIRH) ▪ Manual de Bioseguridad. ▪ Protocolo de Manejo de sustancias Químicas. ▪ Manual de Radio protección. ▪ Manual de Aseo. ▪ Guía técnica de manejo de elementos de protección para la ESE CEO. ▪ Protocolo para la rehabilitación y reubicación ocupacional de los trabajadores. ▪ Programa de seguridad vial ▪ Protocolo de hábitos de vida saludable. ▪ Reglamento de Higiene y seguridad. ▪ Manual de Auditoria internas para el Sistema de Seguridad industrial y salud ocupacional. ▪ Manual de indicadores. 	
11	H	Asesor de Salud Ocupacional	Presenta la documentación ante la gerencia o subgerencia para su aprobación.	
12	H	Profesional de Apoyo SO	Se solicita mediante formato de solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos del SG a la oficina de calidad para que se codifique y suba al listado maestro de documentos.	Formato de solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos del SG
13	H	Asesor de Salud Ocupacional – Líderes de Procesos	Se comienza con la etapa de socialización con las diferentes áreas o servicios.	Actas
14	H	Todos los trabajadores de la ESE	Reporte de actos y condiciones inseguras	Formato de reporte de actos y condiciones inseguras.
15	H	Asesor de Salud Ocupacional – Líderes de Procesos	Se realiza una reunión con los auditores de HSEQ para elaborar un cronograma de auditorias que permita en un término especificado verificar la adherencia a los procedimientos, manuales, guías, protocolos y demás documentos de apoyo.	Acta – Cronograma de Auditoria
16	H	Auditores HSEQ	Realizar las auditorias programadas.	
17	V	Asesor de Salud Ocupacional – Líderes de Procesos	Inspecciones aleatorias de adherencia a protocolos, procedimientos y guías y cumplimiento del cronograma de auditorias.	Informe Auditoria
18	H	Gerente	Se establece un procedimiento de revisión por la dirección para el sistema de Gestión en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional	Procedimiento

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

CERTIFICACIÓN EN OHSAS

CODIGO	SOA-S1P7
VERSION	1
VIGENCIA	09/03/2012
PÁGINA 3 de 3	

16
544

19	H	Gerente	Delega un representante de la alta dirección para que ejecute dicha revisión.	Acto Administrativo
20	H	Representante de la dirección	Realiza la revisión del Sistema de Gestión en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional	
21	A	Asesor de Salud Ocupacional – Líderes de Procesos	De acuerdo con los hallazgos, fallas o errores encontrados tanto por los líderes de proceso, asesor de salud ocupacional y medio ambiente o el representante de la dirección y los auditores se realizan los planes de mejoramiento individuales o colectivos a que haya lugar que permitan mejorar los indicadores del sistema.	Planes de Mejoramiento
22	H	Asesor de Salud Ocupacional y Medio Ambiente	Monitoreo de indicadores según los cambios realizados.	
23	H	Asesor de Calidad – Asesor de Sistemas – Asesor de Salud ocupacional y Medio Ambiente	Sistematización del sistema de gestión.	

REALIZÓ ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	REVISÓ ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	APROBÓ GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO
--	--	--



PROCEDIMIENTO

CODIGO SOA-S2P

VERSION 1

VIGENCIA 28/05/2011

ASEO Y DESINFECCION AREAS MENOS PELIGROSAS

PÁGINA 1 de 2

**PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS
FACTURACIÓN – JURIDICA – SISTEMAS – GERENCIA - ASISTENCIAL**

OBJETIVO PRINCIPAL

Controlar y Gestionar las objeciones por servicios de salud prestados por la ESE Carmen Emilia Ospina

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Servicios Generales	Al inicio de las labores se deben colocar los elementos de protección personal (Uniforme, gorro, guantes, tapabocas y zapatos cerrados)	
2	H	Servicios Generales	Se inicia con la recolección de los residuos inertes, ordinarios y biodegradables. (Bolsas verdes) y las reciclables (Bolsa Gris) o no peligrosos en oficinas, consultorios y pasillos.	
3	H	Servicios Generales	Se transporta en el carro recolector de residuos y se lleva al cuarto de almacenamiento.	Oficios
4	H	Servicios Generales	Se pesan los residuos biodegradables e inertes se hace el registro en el formato fuentes de generación y clases de residuos y se disponen en el cuarto de almacenamiento de residuos no peligrosos.	
5	H	Servicios Generales	Se procede a pesar los residuos reciclables se hace el registro y se almacenan en el almacenamiento de reciclables.	
6	H	Servicios Generales	Se proceden a recoger los residuos contaminados o peligrosos	
7	H	Servicios Generales	Se transporta en el carro recolector de residuos y se lleva al cuarto de almacenamiento,	
8	H	Servicios Generales	Se depositan en el cuarto de almacenamiento y en el momento en que se entregan a la empresa que los recolecta se verifica el peso respectivo y se diligencia la planilla RH 1	
9	H	Servicios Generales	Se procede al lavado y desinfección de baños de toda el área de periodicidad diaria. (Se aplica ipoclor 5000 PPM y jabón en polvo)	
10	H	Servicios Generales	Se inicia el barrido de los consultorios, pasillos y oficinas (Los pasillos se barren con mopa)	
11	H	Servicios Generales	Se trapean los consultorios, oficinas y pasillos teniendo en cuenta de ubicar los respectivos avisos de pisos mojados. Se trapea con jabón azul, con agua y por último se aplica el ambientador.	
12	V	Supervisor	Realiza la revisión semanal de los diferentes centros verificando que el aseo y desinfección en las diferentes áreas se lleve a cabo de acuerdo con el procedimiento establecido, con la frecuencia y calidad exigidas por la ESE.	Lista de Chequeo
13			Se procede a limpiar el polvo de los computadores, escritorios, puertas, ventanas, extintores, muebles, carteleras, pestañas de los enchapes, cuadros,	

REALIZÓ ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	REVISÓ ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	APROBÓ GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO
--	--	--



PROCEDIMIENTO

ASEO Y DESINFECCION AREAS MENOS PELIGROSAS

CODIGO SOA-S2P1
 VERSION 1
 VIGENCIA 28/05/2011
 PÁGINA 2 de 2

14
546

			leteros y señales entre otros...	
14			Para el aseo general se programa personal adicional y se lavan las paredes, cielo raso, puertas, ventanas de consultorios, pasillos y oficinas. (Se realiza todos los sábados)	
15			Se lavan de igual forma todas los recipientes en que se disponen residuos y se secan al sol.	
16		Asesor de Salud Ocupacional y Ambiental	Recibe en el reporte de fin de mes las inspecciones realizadas	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO	SOA-S2P2
VERSION	1
VIGENCIA	28/05/2011
PÁGINA 1 de 3	

ASEO Y DESINFECCION AREAS PELIGROSAS

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

Urgencias – Odontología – Laboratorio Clínico – Sala de Partos – Hospitalización

OBJETIVO PRINCIPAL

Describir la forma como se limpia y desinfectan según el manual de Bioseguridad las diferentes áreas por el personal de aseo contratado para esta actividad por la ESE Carmen Emilia Ospina

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Servicios Generales	Al inicio de las labores se deben colocar los elementos de protección personal (Uniforme, gorro, guantes, tapabocas y zapatos cerrados)	
2		Servicios Generales	Se inicia con la recolección de los residuos inertes, ordinarios y biodegradables. (Bolsas verdes) y las reciclables (Bolsa Gris) o no peligrosos en oficinas, consultorios y pasillos. Se amarran cada bolsa.	
3		Servicios Generales	Se transporta en el carro recolector de residuos y se lleva al cuarto de almacenamiento.	Oficios
4		Servicios Generales	Se pesan los residuos biodegradables e inertes se hace el registro en el formato fuentes de generación y clases de residuos y se disponen en el cuarto de almacenamiento de residuos no peligrosos.	
5		Servicios Generales	Se procede a pesar los residuos reciclables se hace el registro y se almacenan en el almacenamiento de reciclables.	
6		Servicios Generales	Se proceden a recoger los residuos contaminados o peligrosos y se anudan (bolsa roja)	
7		Servicios Generales	Se transporta en el carro recolector de residuos y se lleva al cuarto de almacenamiento.	
8		Servicios Generales	Se depositan en el cuarto de almacenamiento y en el momento en que se entregan a la empresa que los recolecta se verifica el peso respectivo y se diligencia la planilla xxxxx	
9		Servicios Generales	Se procede al lavado y desinfección de baños de toda el área de periodicidad diaria. (Se aplica ipoclor 5000 PPM y jabon en polvo)	
10		Servicios Generales	Se inicia el barrido de los consultorios, pasillos y oficinas (Los pasillos se barren con mopa)	
11		Servicios Generales	Se trapean los consultorios, oficinas y pasillos teniendo en cuenta de ubicar los respectivos avisos de pisos mojados. Se trapea con jabón azul, con agua y por último se aplica el ambientador.	
12		Supervisor	Diariamente se desplaza según cronograma y aplica la lista de chequeo de aseo y limpieza verificando los pisos y paredes, baños, escritorios y muebles en general, cuarto de residuos, implementos de aseo y otras áreas.	Lista de chequeo Aseo y Limpieza
13		Asesor de Salud Ocupacional	Recibe y verifica el informe de actividades y suministro de insumos del mes.	Informe

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO

SOA-S2P2

VERSION

12
548

VIGENCIA

28/05/2011

ASEO Y DESINFECCION AREAS PELIGROSAS

PÁGINA 2 de 3

14	Servicios Generales	<p>Para las áreas de urgencias, procedimientos, sala de partos, laboratorios, vacunación, observación y hospitalización. Se debe tener en cuenta que para la limpieza y desinfección de fluidos se procede así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se aplica hipoclorito 10.000 ppm. 2. Se colocan toalla ecológica para su absorción. 3. Se recoge y 4. Se deposita en recipiente de color rojo. 5. Se lava la zona con jabón en polvo y se agrega hipoclorito. 6. Se seca con traperos 7. Se lava el traperos y se procede a trapear nuevamente con ambientador.
15	Servicios Generales	<p>Para el servicio de sala de partos una vez se realiza el procedimiento de parto, los pasos a seguir son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La jefe del servicio hace el llamado a la auxiliar de servicios generales. 2. La encargada de servicios generales procede a empacar los residuos patógenos en doble bolsa. 3. Los residuos son depositados en el congelador dispuesto para patógenos. 4. Cuando llega la empresa contratada para la disposición de residuos peligrosos, se verifica el peso respectivo y se diligencia la planilla xxxxx.
16	Auxiliares de enfermería	Las auxiliares verifican el nivel de los guardianes para retirarlos y posterior mente sellarlos y marcarlos, con la fecha y el área de donde retira.
17	Servicios generales	Reciben de las auxiliares los guardianes debidamente desactivados para que sean llevados hasta el cuarto de residuos peligrosos.
18	Auxiliares de odontología	Entregan las amalgamas retiradas de los pacientes en un frasco debidamente sellado, el cual es entregado al personal de servicios generales para su disposición final.
19	Servicios generales	Reciben de las auxiliares los recipientes de amalgama para que sean llevados hasta el cuarto de residuos peligrosos.
20		Para los líquidos que se generan en el servicio de laboratorio, las bacteriólogas entregan al personal de servicios generales dichos residuos.
21	Servicios generales	La auxiliar recibe los residuos de las muestras en un galón plástico, los cuales son desplazados en el carro recolector y dispuestos en el cuarto de

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

ASEO Y DESINFECCION AREAS PELIGROSAS

CODIGO SOA-S2P2
 VERSION 1
 VIGENCIA 28/05/2011

			residuos peligrosos. Para los residuos que genera la maquina, la empresa contratista es responsable de su recolección y disposición final.	
22			Se procede a limpiar el polvo de los computadores, escritorios, puertas, ventanas, extintores, muebles, carteleras, pestañas de los enchapes, cuadros, letreros y señales entre otros...	
23			Para el aseo general se programa personal adicional y se lavan las paredes, cielo raso, puertas, ventanas de consultorios, pasillos y oficinas. (Se realiza todos los sábados)	
24			Se lavan de igual forma todos los recipientes en que se disponen residuos y se secan al sol.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

DESACTIVACION BAJA EFICIENCIA

CODIGO	SOA-S2P3
VERSION	2
VIGENCIA	10/10/2011
PÁGINA 1 de 2	

10
550

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

SERVICIOS AMBULATORIOS – URGENCIAS – HOSPITALIZACIÓN – PARTOS – VACUNACIÓN – LABORATORIO – IMAGENOLOGIA - ADMINISTRATIVA

OBJETIVO PRINCIPAL

Hacer una correcta desactivación de baja eficiencia, evitándose cualquier tipo de contaminación.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1		Asesor de Salud Ocupacional	Retroalimentar al personal de las no conformidades encontradas en las inspecciones mensuales.	
2		Asesor de Salud Ocupacional	Se capacita al personal nuevo en la inducción y se da a conocer el procedimiento de desactivación baja frecuencia.	
3		Asesor de Salud Ocupacional – Líder del Proceso	Verifica que el guardián este en optimas condiciones y que esté debidamente diligenciado el rotulo.	
4		Jefes de Áreas – Auxiliares de Salud (Odontología, enfermería y P y P)	Introducir las agujas en el GUARDIAN , sin enfundar; las fundas o caperuzas de protección se arrojan en el recipiente VERDE con bolsa VERDE , siempre y cuando no estén contaminadas de sangre u otro fluido corporal, si están contaminadas se depositará en el recipiente ROJO , con pedal y con bolsa ROJA .	
5		Jefes de Áreas – Auxiliares de Salud (Odontología, enfermería y P y P)	Verifica que el guardián este lleno ¾ de su Capacidad.	
6		Auxiliares de Salud (Odontología, enfermería y P y P)	Si está este lleno ¾ partes, procederá a realizar la actividad antes mencionada, con una solución permitida por la norma vigente.	
7		Auxiliares de Salud (Odontología, enfermería y P y P)	Dejar actuar durante 20 minutos, después de este tiempo, evacua el contenido de la solución permitida por la norma vigente en el lavamanos o en un drenaje cercano al sitio de generación.	F-GA-09 Formato de desactivación de corto punzantes
8		Auxiliares de Salud (Odontología, enfermería y P y P)	Sellar herméticamente el guardián y rotularlo como residuos corto punzantes, a que área pertenece e indicar la letra inicial del nombre en mayúscula y primer apellido. (Se recomienda marcar el recipiente con marcador permanente)	
9		Operaria de Servicios generales	Recibe de las auxiliares de salud el recipiente debidamente desactivado, sellado y marcado para que sea almacenado en el cuarto de residuos peligrosos.	
10		Asesor de Salud Ocupacional	Inspecciones efectuadas por la Coordinador de Salud Ocupacional (Apoyarse con las visitas de los	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO SOA-S2P3

VERSION 2

VIGENCIA 10/10/2011

PÁGINA 2 de 2



DESACTIVACION BAJA EFICIENCIA

			<p>auxiliares administrativos de Zona) Verifica que el personal que realiza esta actividad de Desactivación de Baja Eficiencia, es decir las auxiliares de enfermería y de odontología, estén debidamente capacitadas, y estén efectuando el procedimiento para que esta actividad se haga en forma eficiente y adecuada. Si se constata que el manejo no es el adecuado se hará la respectivo diligenciamiento del formato de reporte de acto inseguro el cual se reportara al jefe inmediato para que se efectuó la reinducción en el respectivo protocolo (Planes de mejoramiento individual)</p>	
11	Asesor de Salud Ocupacional	<p>Visita no programada a los sitios de generación (Salud Ocupacional). La cual se hará mensualmente con el apoyo del técnico de salud ocupacional supervisor del operador de servicios de Aseo, Limpieza y desinfección.</p> <p>Verificará el uso de los Elementos de Protección Personal "E.P.P.", tales como guantes gafas y tapa bocas.</p>	Acta de asistencia	
12	Técnico en Salud Ocupacional	<p>Reporta mediante un informe mensual los hallazgos referentes al procedimiento de desactivación con las observaciones y sugerencias del caso.</p>	Lista de chequeo de Aseo y Limpieza	
13	Auxiliares Administrativo de la zona	<p>Reportar las situaciones adversas mediante el formato en línea de actos y condiciones inseguras.</p> <p>Condición Insegura: Circunstancia que podría dar paso a la ocurrencia de un accidente.</p> <p>Acto Inseguro: Comportamiento que podría dar paso a la ocurrencia de un accidente o cualquier cambio negativo en el ambiente.</p>	Formato (reporte de actos Inseguros - Reporte de condiciones inseguras)	
14	Asesor de Salud Ocupacional	<p>Genera un informe con el indicador de la desactivación de baja eficiencia y se menciona la supervisión hecha al contrato de aseo que implica el análisis de las metas establecidas en el PGRIH. (Accidentalidad en riego Biológico y Volúmenes de corto punzantes en la ESE.)</p>		

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	PROCEDIMIENTO	CODIGO	SOA-S2P4
	SEGREGACIÓN EN LA FUENTE	VERSION	2
		VIGENCIA	05/10/2011
		PÁGINA 1 de 4	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS
SERVICIOS AMBULATORIOS – URGENCIAS – HOSPITALIZACIÓN – PARTOS – VACUNACIÓN – LABORATORIO –
IMAGENOLOGIA - ADMINISTRATIVA

OBJETIVO PRINCIPAL

Hacer una correcta segregación en la fuente, evitándose cualquier tipo de contaminación.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Asesor de Salud Ocupacional	Analizar los consumos históricos de personal e insumos (Bolsas, recipientes, elementos de aseo etc.)	Acta
2	P	Asesor de Salud Ocupacional	Elaboración de plan de acción para el siguiente año. (Vigencia futura)	Plan de Acción
3	H	Asesor de Salud Ocupacional	Retroalimentar al personal de las no conformidades encontradas en las inspecciones mensuales.	Acta asistencia
4	H	Asesor de Salud Ocupacional	<p>Se capacita al personal nuevo en la inducción y se da a conocer el procedimiento de segregación en la fuente Código de colores para manejo de residuos sólidos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recipiente plástico de color verde de pedal, debidamente rotulado y con bolsa verde, se depositan desecho de hojas y tallos de los árboles, grama, barrido del prado, resto de alimentos no contaminados, servilletas, colillas icopor, vasos, desechables, pedazos vajillas, papel carbón, telas. Rotular con NO PELIGROSOS BIODEGRADABLE. 2. Recipiente plástico de color gris de pedal, debidamente rotulado y con bolsa gris, se depositan, garrafas, cartón, papel, plegadiza, archivo y periódico. Toda clase de metales. ROTULAR con NO PELIGROSOS RECICLABLES 3. Recipiente plástico de color azul de pedal, debidamente rotulado y con bolsa azul, se depositan plásticos, incluyendo bolsas de suero y polietileno, empaques de jeringas y otros no contaminados que provengan de pacientes con medida de aislamiento. ROTULAR con NO PELIGROSOS RECICLABLES. PLASTICOS 4. Recipiente plástico de color blanco de pedal, debidamente rotulado y con bolsa gris, se depositan Toda clase de vidrio no contaminados que provengan de pacientes con medida de aislamiento. ROTULAR con NO PELIGROS 	Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO SOA-S2P4
VERSION 2
VIGENCIA 05/10/2011

SEGREGACIÓN EN LA FUENTE

PÁGINA 2 de 4

RECICLABLES - VIDRIO.

5. Recipiente plástico de color rojo de pedal, debidamente rotulado y con bolsa roja, se depositan compuestos por cultivos, mezcla de microorganismos, medios de cultivo, vacunas vencidas o inutilizadas, filtros de gases utilizados en áreas contaminadas por agentes infecciosos o cualquier residuo contaminado por éstos. Amputaciones, muestras para análisis, restos humanos, residuos de biopsias, partes y fluidos corporales, animales o parte de ellos inoculados con microorganismos patógenos o portadores de enfermedades infectocontagiosas. ROTULAR PELIGROSOS con RIESGO BIOLÓGICO.
6. Recipiente plástico de color rojo de pedal, debidamente rotulado y con bolsa roja, se depositan resto de sustancias químicas y sus empaques o cualquier otro residuo contaminado con estos. Objetos, elementos o restos de éstos en desuso, contaminados o que contengan metales pesados como: plomo, cromo, cadmio, antimonio, bario, níquel, estaño, vanadio, zinc, mercurio. ROTULAR PELIGROSOS con RIESGO QUÍMICO.
7. Los recipientes para residuos corto punzantes son desechables y deben tener las siguientes características: Rígidos, en polipropileno de alta densidad u otro polímero que no contenga P.V.C., resistentes a ruptura y perforación por elementos corto punzantes, con tapa ajustable o de rosca, de boca angosta, de tal forma que al cerrarse quede completamente hermético, rotulados de acuerdo a la clase de residuo, livianos y de capacidad no mayor a 2 litros, tener una resistencia a punción cortadura superior a 12,5 Newton, desechables y de paredes gruesas, deberá emplearse una solución de peróxido de hidrógeno al 30%, para la desactivación de los objetos cortopunzantes.
8. Recipiente plástico de color púrpura semitraslúcida de pedal, debidamente rotulado y con bolsa púrpura semitraslúcida: Estos residuos deben llevar una etiqueta donde claramente se vea el símbolo negro internacional de residuos

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO	SOA-S2P4
VERSION	2
VIGENCIA	05/10/2011
PÁGINA 3 de 4	

SEGREGACIÓN EN LA FUENTE

			Radiactivos y las letras, también en negro Residuos Radiactivos. ROTULAR PELIGROSOS con RADIATIVOS.	
5	V	Asesor de Salud Ocupacional	Evaluar al personal con ejercicio práctico en la inducción.	
6	H	Asesor de Salud Ocupacional	Si el aspirante aprueba la evaluación el asesor previa verificación de conocimiento en los procedimientos de Salud Ocupacional, firmara la hoja de ruta.	Hoja de Ruta
7	H	Personal de la ESE	En el momento en que se produce la segregación la persona se dirige a los recipientes dispuestos en las diferentes áreas y de acuerdo a la codificación y rotulación dispone de los residuos.	
8	H	Coordinador del SIAU	Brindar capacitación constante a los usuarios sobre clasificación, manejo y disposición de residuos hospitalarios y similares. (Video Institucionales y talleres)	Acta
9	H	Usuarios de los Servicios	En el momento en que se produce la segregación la persona se dirige a los recipientes dispuestos en las diferentes áreas y de acuerdo a la codificación y rotulación dispone de los residuos.	
10	V	Personal del Servicio de Aseo	Verificar diariamente que los recipientes estén separados y debidamente identificados, acordes con el código de colores estandarizado. Verificar que las bolsas tengan el calibre y tamaño adecuado y que estén debidamente identificadas y marcadas del color correspondiente a la clase de residuo que se va a depositar en ellos.	Seguimiento estado de bolsas y canecas.
11	V	Supervisor del contrato de Aseo	Verificar semanalmente que se haya hecho una adecuada segregación en la fuente de los residuos hospitalario peligrosos de riesgo infeccioso o biológico "corto punzantes", generados en el centro de Salud	Lista de Chequeo de Aseo y Limpieza
12	V	Asesor de Salud Ocupacional	Verificar mensualmente que los tipos y tamaños de los recipientes y bolsas utilizadas cumplan con lo establecido por la normatividad vigente, verificándose además que la cantidad de recipientes sean los adecuados y que estén ubicados en sitios estratégicos. Si no cumplen se cambian y se ubican adecuadamente.	Inspecciones de Bioseguridad (Acta de asistencia)
13	A	Asesor de Salud Ocupacional	De acuerdo a los requerimientos detectados por el personal de aseo se realiza la solicitud al almacén de los recipientes defectuosos.	Oficio
14	V	Supervisor del contrato de Aseo	Garantiza que la empresa (operaria del servicio de aseo) cuente con la capacitación respectiva en el procedimiento de segregación en la fuente al personal que contrata.	
15	H	Supervisor del	En el informe del operador de aseo se debe incluir	Informe Mensual

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO SOA-S2P

VERSION 2

VIGENCIA 05/10/2011

PÁGINA 4 de 4



SEGREGACIÓN EN LA FUENTE

		contrato de Aseo	las listas de chequeo de seguimiento y las evidencias fotográficas.	
16	H	Asesor de Salud Ocupacional	Presenta informe mensual de las actividades del procedimiento de Segregación en la Fuente a la gerencia y al Comité de Gestión Ambiental.	Informe de Segregación en la Fuente
17	H	Asesor de Salud Ocupacional	Presenta informe semestral de volúmenes de generación de residuos a la CAM; Contraloría Municipal, Secretaria de Salud Departamental y Municipal.	Informe de Generación de Residuos
18	H	Asesor de Salud Ocupacional	Se digita el informe de generación de residuos en la página del IDEAM (Clave y código de cada centro) en el mes de marzo con la información del año inmediatamente anterior.	Informe de Generación de Residuos
19	A	Comité de Gestión Ambiental	Se reúne mensualmente y plantean los planes y objetivos de acuerdo al resultado de los indicadores arrojados en el procedimiento de segregación en la fuente y demás procedimientos de gestión ambiental.	Acta

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

SEGREGACIÓN, ALMACENAMIENTO Y APROVECHAMIENTO DE RECICLABLES

CODIGO	SOA-S2P5
VERSION	1
VIGENCIA	05/10/2011
PÁGINA 1 de 4	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS

SERVICIOS AMBULATORIOS – URGENCIAS – HOSPITALIZACIÓN – PARTOS – VACUNACIÓN – LABORATORIO – IMAGENOLOGIA - ADMINISTRATIVA

OBJETIVO PRINCIPAL

Implementar el correcto manejo de los residuos reciclables para minimizar el impacto ambiental mediante su eficiente aprovechamiento.

ACTIVIDADES

No.	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Asesor de Salud Ocupacional	Analizar la generación histórica de reciclables, la disponibilidad de insumos (Bolsas, recipientes etc.) y disposición de los mismos en el almacenamiento.	
2	P	Asesor de Salud Ocupacional	Elaboración de plan de acción para el siguiente año. (Vigencia futura)	
3	H	Asesor de Salud Ocupacional	Retroalimentar al inicio de cada mes al personal de las no conformidades encontradas en las inspecciones mensuales.	
4	H	Asesor de Salud Ocupacional	<p>Se capacita al personal nuevo en la inducción y se da a conocer el procedimiento de segregación en la fuente Código de colores para manejo de residuos sólidos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recipiente plástico de color gris de pedal, debidamente rotulado y con bolsa gris, se depositan, garrapas, cartón, papel, plegadiza, archivo y periódico. Toda clase de metales. ROTULAR con NO PELIGROSOS RECICLABLES 2. Recipiente plástico de color azul de pedal, debidamente rotulado y con bolsa azul, se depositan plásticos, incluyendo bolsas de suero y polietileno, empaques de jeringas y otros no contaminados que provengan de pacientes con medida de aislamiento. ROTULAR con NO PELIGROSOS RECICLABLES. PLASTICOS 3. Recipiente plástico de color blanco de pedal, debidamente rotulado y con bolsa gris, se depositan Toda clase de vidrio no contaminados que provengan de pacientes con medida de aislamiento. ROTULAR con NO PELIGROSOS RECICLABLES - VIDRIO. 	
5	V	Personal del Servicio de Aseo	Verificar que los recipientes estén separados y debidamente identificados, acordés con el código de colores estandarizado.	
6	V	Personal del Servicio de Aseo	Verificar que las bolsas tengan el calibre y tamaño adecuado y que estén debidamente identificadas y marcadas del color correspondiente a la clase de	

REALIZÓ ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	REVISÓ ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	APROBÓ GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO
--	--	--



PROCEDIMIENTO

SEGREGACIÓN, ALMACENAMIENTO Y APROVECHAMIENTO DE RECICLABLES

CODIGO	SOA-S2P5
VERSION	1
VIGENCIA	05/10/2011
PÁGINA 2 de 4	

			residuo que se va a depositar en ellos.	
7	H	Personal de la ESE	En el momento en que se produce la segregación la persona se dirige a los recipientes dispuestos en las diferentes áreas y de acuerdo a la codificación y rotulación dispone de los residuos.	
8	H	Coordinador del SIAU	Brindar capacitación constante a los usuarios sobre clasificación, manejo y disposición de residuos reciclables. (Video Institucionales y talleres)	
9	H	Usuarios de los Servicios	En el momento en que se produce la segregación la persona se dirige a los recipientes dispuestos en las diferentes áreas y de acuerdo a la codificación y rotulación dispone de los residuos.	
10	V	Asesor de Salud Ocupacional	Verificar que los tipos y tamaños de los recipientes y bolsas utilizadas cumplan con lo establecido por la normatividad vigente, verificándose además que la cantidad de recipientes sean los adecuados y que estén ubicados en sitios estratégicos. Si no cumplen se cambiaran y se ubicaran adecuadamente.	
11	H	Personal del Servicio de Aseo	El material reciclable se pesa de acuerdo a su clasificación y	
12		Asesor de Salud Ocupacional	Se convoca de manera telefónica a todas las empresas que deseen participar en la compra de material reciclable.	
13	H	Asesor de Salud Ocupacional	Recepcionan las propuestas que aceptan la invitación y estas deben estar en sobre cerrado con los documentos correspondientes; NIT o Rut, cámara de comercio, fotocopia de la cedula del representante legal, permiso expedido por la CAM y permiso expedido por la secretaria de Salud con forme a la resolución 0482 de 11 de marzo de 2009 (permiso para realizar el almacenamiento, aprovechamiento o reciclaje de residuos de bolsas o recipientes que han contenido soluciones intravenosa, intraperitoneal y en hemodiálisis generado como residuo de las actividades de atención en salud, susceptibles de ser aprovechadas o reciclados).	
14	H	Asesor de Salud Ocupacional Presidente del COPASO	Posteriormente se abren los sobres en presencia de los oferentes, el Asesor de Salud Ocupacional y el presidente del COPASO.	
15	H	Asesor de Salud Ocupacional COPASO	Se selecciona la mejor propuesta para cada uno de los materiales y se le asigna el material a cada una de las empresas que presenten la mejor propuesta. Se realiza el repasaje en presencia de los compradores y el presidente del COPASO y se realiza la conversión de acuerdo a los precios de la propuesta.	
16	H		El comprador deberá realizar la respectiva	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO



PROCEDIMIENTO

CODIGO SOA-S2P5

VERSION 1

VIGENCIA 05/10/2011

PÁGINA 3 de 4

SEGREGACIÓN, ALMACENAMIENTO Y APROVECHAMIENTO DE RECICLABLES

		Oferente Seleccionado	consignación en la tesorería de la ESE CEO y presentara el recibo original de pago ante la oficina de Salud Ocupacional para diligenciar la orden de salida de material reciclable.
17	H	Asesor de Salud Ocupacional	Se realiza acta de venta y se toman las respectivas firmas (Comprador, vendedor, Asesor de Salud ocupacional y el presidente del COPASO). Y por último se entrega la orden de salida debidamente diligenciada y firmada.
18	H	Gerencia	Los recursos provenientes de la venta del material reciclado ingresarán a la ESE CEO como otros ingresos aprovechamiento y se destinaran para atender los planes de capacitación e incentivos, bienestar y salud ocupacional del personal de contrato, de acuerdo a lo establecido en el código único disciplinario.
19	H	Asesor de Salud Ocupacional	Se capacita al personal de los diferentes servicios administrativos y asistenciales con la Reinducción y se da a conocer las fallas encontradas en el procedimiento de segregación residuos reciclables.
20	V	Supervisor del contrato de Aseo	Garantiza que la empresa (operaria del servicio de aseo) cuente con la capacitación respectiva en el procedimiento de segregación en la fuente al personal que contrata.
21	V	Personal del Servicio de Aseo Auxiliar Administrativo de la Zona.	Revisar el estado en que se encuentran los recipientes y las bolsas. Si están defectuosos o dañados se reportan para cambio, con el auxiliar administrativo de la zona quien digita en la aplicación de gestión de residuos por la intranet.
22	A	Asesor de Salud Ocupacional	De acuerdo a los requerimientos detectados por el personal de aseo se realiza la solicitud al almacén de los recipientes defectuosos.
23	V	Supervisor Operador de Aseo	Semanalmente constata mediante lista de chequeo en cada centro: <ol style="list-style-type: none"> 1. Estado de las canecas 2. La correcta disposición de bolsas en las canecas. 3. Correcta separación de los residuos y similares en los recipientes de acuerdo al código de color. 4. Adecuada disposición en el cuarto de los residuos reciclables.
24	V	Asesor de Salud Ocupacional	Hace una inspección mensual en donde se verifica la ubicación, estado y uso de los recipientes por parte del personal interno y personal de aseo. Verifica que el personal que realiza esta actividad de segregación, es decir los médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, etc, estén debidamente

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

PROCEDIMIENTO

CODIGO SOA-S2P5

VERSION 1

VIGENCIA 05/10/2011

PÁGINA 4 de 4



SEGREGACIÓN, ALMACENAMIENTO Y APROVECHAMIENTO DE
RECICLABLES

			capacitados, para que esta actividad se haga en forma eficiente y adecuada.	
25	A	Asesor de Salud Ocupacional	Si no se tiene el conocimiento adecuado se capacitara en el momento requerido, o dependiendo el caso se notificara al jefe inmediato para que a través del interventor realice el correctivo del caso. Para el personal de planta que reincide en omitir el procedimiento descrito se notificara por escrito al subgerente para que el realice el llamado de atención correspondiente.	
26	H	Asesor de Salud Ocupacional	Presenta informe mensual de las actividades del procedimiento de reciclaje a la gerencia y al COPASO.	
27	A	Comité de Salud Ocupacional	De acuerdo a las actividades del programa de salud ocupacional en lo relacionado al personal de contrato, sugiere o recomienda la destinación de los recursos provenientes del reciclaje de la ESE Carmen Emilia Ospina.	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	ASESOR SALUD OCUPACIONAL: NOE CASTRO CRIOLLO	GERENTE: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO