

**Formulación del Modelo de Operación por Procesos de la Empresa Social del
Estado Hospital el Salvador de Ubaté**

Edward Santiago Pachón Castro

Universidad de Cundinamarca

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Programa de Administración de Empresas

Informe Final de Pasantía

22 de mayo de 2023

**Formulación del Modelo de Operación por Procesos de la Empresa Social del
Estado Hospital el Salvador de Ubaté**

Autor

Edward Santiago Pachón Castro

Asesor Interno

Docente, Carlos Alfonso López Urquina

Asesor Externo

Ingeniero, Fredy Alexander Corredor Camargo

Línea de Investigación

Gestión, emprendimiento, organizaciones sociales del conocimiento y aprendizaje Línea

Translocal de la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Gestión de las organizaciones y Sociedad – Desarrollo Organizacional

Informe Final de Pasantía como Opción De Grado

Presentado para optar el título de Administrador de empresas

Nota del Autor

Edward Pachón, estudiante de administración de empresas de la Universidad de Cundinamarca, Seccional Ubaté.

Este trabajo fue elaborado con la ayuda de la oficina de planeación del Hospital El Salvador de Ubaté, cuenta con la corrección de estilo del docente Carlos Alfonso López Urquina del programa de Administración de Empresas, cualquier mensaje con respecto a este artículo debe ser enviado al programa o al correo espachon@ucundinamarca.edu.co.

Dedicatoria y Agradecimiento

Un agradecimiento, en primer lugar, a la Empresa Social del Estado Hospital el Salvador de Ubaté, por permitirme mejorar mi desarrollo profesional a través de la práctica laboral y por abrirme sus puertas de la manera más cálida y empática. De igual forma, a los colaboradores de todas las áreas de la institución por su apoyo y proactividad, ya que gracias a ellos pude culminar con éxito mi pasantía laboral.

De igual forma, extendiendo un sentimiento de gratitud a mis asesores externos de pasantía líderes de planeación y de apoyo calidad, el Ingeniero Fredy Corredor, María Gacha y La Doctora Franci Paredes, igualmente, al Docente Carlos López, asesor interno, todos ellos fueron gestores de conocimiento durante los meses que estuve en la entidad, siempre me instruyeron, felicitaron, corrigieron de manera oportuna, manteniendo una comunicación asertiva y sobre todo respetuosa.

Por último, dedico este proyecto a mi familia que gracias a sus esfuerzos y apoyo he logrado cumplir con mis estudios. A la Universidad de Cundinamarca, institución que aportó en mi crecimiento profesional y personal, academia a la que debo todas las habilidades administrativas adquiridas, que me permitirán ser un agente de cambio e interdisciplinar en cualquier entorno en el que me vaya a desempeñar.

Tabla de Contenido

1. Título de la Pasantía	10
2. Justificación	11
3. Pertinencia de la Pasantía	14
4. Objetivos	15
4.1 Objetivo General.....	15
4.2 Objetivos Específicos	15
5. Marcos de Referencia	16
5.1 Marco Teórico	16
5.2 Marco Conceptual.....	17
5.2.1 Formulación.....	17
5.2.2 Gestión por Procesos.....	17
5.2.3 Macroprocesos.....	18
5.2.4 Procesos.....	18
5.2.5 Subprocesos	19
5.2.6 Planeación.....	19
5.3 Marco Legal.....	19
5.4 Marco Geográfico	20
6. Actividades Realizadas	21

7. Resultados.....	41
8. Conclusiones y Recomendaciones.....	55
9. Recursos: Humanos, Materiales, Institucionales y Financieros	56
10. Presupuesto.....	57
11. Cronograma.....	58
12. Bibliografía	60
13. Anexos	63
13.1 Registros fotográficos	65

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Envío de la Guía para la gestión por procesos dentro del marco del MIPG.</i>	22
Figura 2. <i>Información base para iniciar modelos de caracterización.</i> ..	22
Figura 3.	24
Figura 4. <i>Mapa de procesos actualizado.</i>	24
Figura 5.	25
Figura 6. <i>Codificación y referenciación de macroprocesos – procesos – subprocesos – servicios – líderes / Apoyo.</i>	26
Figura 7. <i>Codificación y referenciación de macroprocesos – procesos – subprocesos – servicios – líderes / Estratégicos y Evaluación.</i>	26
Figura 10. <i>Segunda parte de caracterización – Gestión Financiera</i>	29
Figura 11. <i>Primer modelo de formato de caracterización entregado</i> ...	29
Figura 12. <i>Primeras entregas del formato de caracterización</i>	31
Figura 13. <i>Estructura de caracterización aprobada.</i>	31
Figura 14. <i>Primera entrega realizada al área de habilitación con caracterizaciones ajustadas</i>	32
Figura 15. <i>Envío de modelo de operación por procesos “Caracterización Transversal”</i>	33
Figura 16	33

Figura 19. Formatos de caracterización transversal socializados en comité de desempeño institucional.....	35
Figura 20. Identificación Interna de fortalezas como de debilidades de la E.S.E	36
Figura 21. Aplicación de caracterizaciones anteriores al formato actualizado	37
Figura 22. Entrega oficial del modelo de operación por procesos “Caracterización Transversal”	38
Figura 23. Guía instructiva de diligenciamiento de formatos de caracterización transversal	38
Figura 24. Instructivo del diligenciamiento de los veintinueve parámetros de la caracterización transversal	40
Figura 25. Fragmento inicial del formato de caracterización transversal	42
Figura 26. Sección 1 – 16 del formato de caracterización	43
Figura 27. Sección 17 – 22 del formato de caracterización	43
Figura 28. Sección 23 – 22 del formato de caracterización	44
Figura 29. Tablas correspondientes a listas despegables en los parámetros de caracterización, numero 9, 11 y 28.....	52
Figura 31. Formato de control de horas	63
Figura 32. Comité de desempeño y gestión	65

Figura 33. <i>Actas de Mesas de Trabajo para Levantamiento de Caracterización Transversal</i>	66
Figura 34. <i>Lugar de trabajo</i>	66
Figura 35. <i>Equipo de planeación en asignación de tareas.</i>	67
Figura 36. <i>Listado de asistencia a comité de desempeño institucional</i>	68
Figura 37. <i>Equipo de trabajo – Asesoras externas</i>	69
Figura 38. <i>Directorio HSU</i>	70

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Lineamiento de diligenciación</i>	46
Tabla 2. <i>Presupuesto</i>.....	57
Tabla 3. <i>Cronograma</i>.....	58

1. Título de la Pasantía

Formulación del Modelo de Operación por Procesos de la Empresa Social del Estado Hospital el Salvador de Ubaté.

1.1 Fecha de Inicio

Diecinueve de septiembre de la vigencia 2022 (19/09/2022).

1.2 Fecha de Finalización

Siete de febrero de la vigencia 2023 (07/02/2023)

1.3 Total de Horas

Se realizaron 790 horas de prácticas laborales.

(Ver anexo formato de control de horas)

2. Justificación

La Universidad de Cundinamarca desde el Programa de Administración de Empresas de la Seccional Ubaté, basado en el Modelo Educativo Digital Transmoderno “MEDIT” (Muñoz, 2019), pretende que sus estudiantes se conviertan en agentes de cambio, capaces de contribuir al desarrollo de su entorno, formando al alumnado desde las perspectivas aptitudinal y actitudinal, bajo ese sentido apoyan la construcción de seres integrales, con habilidades para desempeñarse en cualquier ámbito laboral, por lo tanto, la práctica profesional es la oportunidad idónea para fortalecer el proceso académico, debido a que sitúa al estudiante en un entorno laboral real, permitiéndole desarrollar sus conocimientos a través de la experimentación, así mismo, potenciar las destrezas obtenidas en la academia.

El propósito fue lograr una sinergia entre los conocimientos adquiridos en la universidad y su aplicación en los procesos administrativos que se desarrollan en el escenario de la práctica, que en este caso es la Empresa Social del Estado Hospital el Salvador de Ubaté.

La formulación del Modelo de Operación por Procesos de la E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté, es de suma importancia para la generación de valor público, el cual, es objeto de cualquier entidad del estado para una adecuada operación y gestión, en dónde se desarrolle la planeación estratégica de la organización, la identificación de los procesos, caracterización de los grupos de valor, acorde a la Guía para la Gestión por Procesos en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), suministrada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; la operación por procesos se enmarca en la gestión con valores para resultados, ya que dirige a las entidades, en este caso, al Hospital el Salvador a realizar las actividades claves que conllevan a lograr los resultados o niveles de desempeño esperados, de igual forma a

materializar las decisiones que se plantearon en el plan institucional para la determinada vigencia, lo anterior con el fin de alcanzar una óptima gestión en la organización tanto a nivel interno como externo. (DAFP, 2020)

El propósito de caracterizar los procesos es la identificación de las cadenas de valor público, los factores que intervienen, tales como; insumos, procesos, productos, resultados e impactos, todo lo anterior con el objetivo de conocer de manera profunda el funcionamiento de la organización y sus requerimientos para la prestación del servicio, teniendo como finalidad la satisfacción de los beneficiarios.

La caracterización dará claridad a las entradas y salidas de todos los procesos de la organización, así como las necesidades de cada uno, determinando los métodos de trabajo, mano de obra, materiales, maquinaria, medición y medio ambiente. El mapeo de procesos a través de la clasificación de macroprocesos permitirá la caracterización de los procesos en sus clasificaciones: estratégicos, misionales, apoyo y de evaluación, comprendiendo su importancia dentro de la macroestructura operacional dando a entender a los colaboradores la relevancia de sus actividades para el eficiente desempeño de la E.SE. Hospital el Salvador de Ubaté.

De manera, que hay cumplimiento a las demandas internas de fortalecer los componentes de la Plataforma Estratégica Institucional, puesto que, la última caracterización realizada en la entidad fue en el año 2008, de las que se han perdido registros y requieren de evidente actualización, debido a que no generan ningún tipo de ayuda para la alta gerencia, colaboradores o usuarios. Con base en lo anterior, se requiere de una Caracterización Transversal, es decir, funcional y diligenciable para todos los niveles de la organización, en dónde, se pueda mapear la interrelación de procesos, con el fin de que cualquier grupo de interés, conozca mediante este sistema de información, que se hace en cada proceso, que se requiere para ejecutarlo y como

debe desarrollarse, comprendiendo su operatividad, se podrá dar un óptimo cumplimiento a las actividades, viéndose reflejado en la satisfacción de los usuarios, por ende, en la mejora reputacional de la entidad.

3. Pertinencia de la Pasantía

La Formulación del Modelo de Gestión por Procesos en el Marco del MIPG es una tarea fundamental para esta organización, lo que proporciono una oportunidad ideal para que el pasante desarrollará actividades de alto grado de contribución para la E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté, cabe resaltar que a través de su incorporación al plantel laboral se generaron aportes significativos para la entidad.

En específico, los formatos para la caracterización transversal plasmados en la entidad adquieren mayor relevancia, puesto que permite; identificar a los usuarios, grupos de valor, los recursos que necesita cada proceso para su efectiva consecución, igualmente pueden ser utilizados para verificar si los recursos que se asignan actualmente a cada procedimiento son los adecuados, finalmente, tiene como propósito formalizar el ciclo de procesos mediante su documentación y registro.

Las indicaciones, asesorías, acompañamiento, evaluación y actividades asignadas estuvieron lideradas por las directrices de la Oficina de Planeación, la cual brindo los parámetros iniciales, recursos para la gestión de procesos, además se encargó de realizar vigilancia y retroalimentación para el desarrollo efectivo de la Formulación del Modelo de Caracterización Transversal.

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

Diseñar formatos efectivos e integrales que permitan caracterizar y documentar la gestión por procesos dentro del Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la Empresa Social Del Estado Hospital El Salvador De Ubaté para la vigencia 2023.

4.2 Objetivos Específicos

- Identificar a los usuarios, grupos de valor, elementos que integran la plataforma estratégica, variables internas y externas que intervienen en el funcionamiento de la entidad.
- Desarrollar un sistema integral de documentación para el registro de las interrelaciones de los procesos existentes, así como los ciclos que los comprenden (entradas, salidas y recursos).
- Adjuntar guía instructiva para el diligenciamiento de los formatos de “Caracterización Transversal” del Hospital el Salvador de Ubaté.

5. Marcos de Referencia

5.1 Marco Teórico

Como instrumento teórico y conceptual para el desarrollo de las actividades propuestas, como la formulación de los formatos para el levantamiento de la “Caracterización Transversal” se usó como referencia la Guía para la Gestión por Procesos en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) elaborada por el Departamento de la Función Pública. (DAFP, 2020)

Es evidente que esta guía brinda los insumos clave para una gestión por procesos, por esta razón teniendo como base dicho referente teórico este proyecto busca ser un elemento técnico, estratégico y transversal, ya que está dirigido hacia toda la organización en su conjunto, es decir, para cada eslabón de sus procesos internos como externos, la implementación futura de estos formatos estructurados serán una herramienta fundamental para la generación de valor público, fortaleciendo la gestión y mejorando el desempeño.

El producto de la practica laboral se sustenta en el carácter integral del MIPG, ya que se rescata la importancia de la gestión por procesos para una eficiente operatividad de cualquier ente del estado como lo es el Hospital Salvador de Ubaté (HSU).

Finalmente, la base primordial para el desarrollo del producto entregable de la practica laboral es la Formulación de un Sistema Transversal, que impacte positivamente a toda la organización, relacionando directamente el desarrollo de la planeación estratégica del Hospital, así como la identificación y caracterización de sus grupos de interés.

5.2 Marco Conceptual

Según el acuerdo N° 0009 (Universidad de Cundinamarca, 2010), mediante el cual se reglamentan las opciones de trabajo de grado para la titulación de los programas de la Universidad e Cundinamarca, en el párrafo 2, Practicas de Extensión - Pasantías, es aquella dicha modalidad en la que el estudiante obtiene involucramiento directo con una organización pública o privada, donde efectúa actividades específicas relacionadas con su profesión, aplicando los conocimientos adquiridos en su formación académica, en este caso, dio lugar en la Empresa Social del Estado Hospital el Salvador de Ubaté, siguiendo las instrucciones designadas por la entidad, para lograr la Formulación del Modelo de Operación por Procesos.

Los términos y definiciones por dominar en el presente informe son:

5.2.1 Formulación

Se define como el conjunto de coacciones, ejecutadas de manera cronológica durante un periodo de tiempo previamente determinado, que brindan solución a una demanda o problema (Mondragón, 2018). En concordancia, este proyecto se realizó de acuerdo con las actividades programadas, a través, de la sistematización de información relevante, que permitió generar los formatos para el levantamiento del Modelo de Operación de Gestión por Procesos.

5.2.2 Gestión por Procesos

Es definida por Martínez y Cegarra, como la forma en la que se gestiona una organización tomando como base, los procesos, definiendo una serie de actividades, de manera, secuencial, cuya orientación tiende a la generación de valor sobre una entrada, con el fin de obtener resultados. (Jordán, 2017)

Es lo que pretendió la ejecución de la pasantía, crear valor público a través del modelo desarrollado, el cual, en su diligenciamiento se describen las entradas de cada proceso y las transformaciones que ocurren hasta que se convierten en salidas.

5.2.3 Macroprocesos

García Solarte (2009), sostiene que un macroproceso, se consolida gracias a un determinado número de procesos que trabajan mancomunadamente para lograr un determinado resultado, cumpliendo en su accionar un objetivo o fin, en Hospital el Salvador de Ubaté, se aplica este concepto, en su estructuración operacional, los macroprocesos están compuestos por diversos procesos que se alinean a la misión en búsqueda de la satisfacción de usuarios y colaboradores, los cuales, son los ejes fundamentales para el buen desempeño de la entidad.

5.2.4 Procesos

Según la ISO 9001, un proceso es una serie de actividades interrelacionadas que interactúan entre sí, para transformar entradas en salidas, en los que intervienen agentes internos, como externos, en donde, su única finalidad siempre será la satisfacción de los clientes.

El formato de Caracterización Transversal busca mapear la interrelación de procesos y como interactúan con las otras áreas de la organización, registrando las entradas de cada proveedor, las transformaciones, hasta que se convierten en salidas con determinados clientes. Dichos proveedores y clientes pueden ser internos o externos.

Una de las metas que tiene los formatos diseñados, es dar a conocer que se hace en cada proceso, de esta manera, saber cuál es el objeto y entender que las actividades van dirigidas a la satisfacción de las necesidades o demandas de los clientes.

5.2.5 Subprocesos

Un subproceso es una conjunción lógica y coordinada de actividades correspondientes a un proceso (Mallar, 2010). Este proyecto busca caracterizar los (51) subprocesos del Hospital, clasificando cada actividad dentro del Ciclo PHVA, para comprender, su nivel de relevancia en el cumplimiento óptimo y normal de cada uno de los procesos.

5.2.6 Planeación

Es definido por Luthans como el proceso mediante, el cual, se fijan objetivos, orientados de forma prospectiva, hacia la solución, cambios rápidos o demandas del entorno (Universidad Militar Nueva Granada, 2018).

La práctica profesional realizada en el Hospital el Salvador de Ubaté, en la Oficina de Planeación, se aplicaba esta conceptualización, en ella se llevaba a cabo un plan institucional, uno de los apartados, es la estructuración de plataforma estratégica, así como su ejecución, la Formulación del Modelo de Operación por Procesos para el Hospital el Salvador, hacia parte de estas acciones a concretar, para la vigencia 2023.

5.3 Marco Legal

Este ejercicio de practica labora realizado en la E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté (HSU), toma como lineamiento las directrices en materia de Plataforma estratégica o Planes Institucionales que se deben presentar ante el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP, 2023) y la Superintendencia de Salud (Supersalud) del Ministerio de Salud y Protección Social, en donde tiene cabida, el Modelo de Operación por procesos para la generación de valor público, el cual debe ser enviado a los mencionados entes.

Estos entes a nivel general tienen como objeto proporcionar y promover políticas e instrumentos para facilitar los procesos administrativos, dirigidos a mejorar la gestión de las entidades públicas del territorio nacional.

Una de las razones de este proyecto es generar valor público para la entidad, colaboradores y usuarios, la cual, esta alineada a la misión de la Superintendencia de Salud, la cual, busca proteger los derechos de las personas en salud, de manera, eficiente y satisfactoria, a través, de la vigilancia y control de las entidades que pertenecen al sistema de salud. (Minsalud, Supersalud, 2023)

5.4 Marco Geográfico

El área en la que efectuó la pasantía laboral en la Empresa Social del Estado Hospital el Salvador de Ubaté, ubicado en el Municipio de Villa de San Diego de Ubaté del Departamento de Cundinamarca, el cual, es capital de la Provincia de Ubaté, en el barrio centro, su campo de influencia pertenece a la Región Nororiente de Salud.

6. Actividades Realizadas

La ejecución de la pasantía tuvo una duración de cuatro meses y doce días, iniciando a los diecinueve días (19) del mes de septiembre del año 2022 y finalizando a los siete días (07) del mes de febrero de la vigencia 2023, con un total de setecientos noventa (790) horas realizadas en las instalaciones del Hospital el Salvador de Ubaté en el área de planeación. Cabe aclarar que las horas adicionales realizadas, se emplearon en la presentación formal de los formatos de caracterización transversal para el cumplimiento de la formulación del modelo de operación por procesos ante gerencia y su respectiva aprobación.

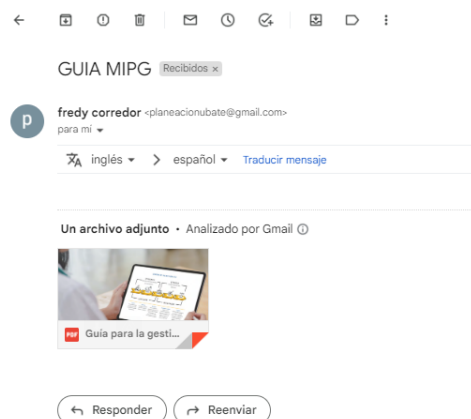
El desarrollo de las prácticas laborales se llevó a cabo en tres etapas de cumplimiento, cada una responde a los objetivos específicos planteados y a los informes presentados:

Etapa I (E-I) – Primer Informe.

Objetivo: Identificar a los usuarios, grupos de valor, elementos que integran la plataforma estratégica, variables internas y externas que intervienen en el funcionamiento de la entidad.

FASE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
<p>Etapa I (E-I) Primer Informe</p>	<p>Contextualización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lectura, aprendizaje y retroalimentación de la Guía de Gestión por Procesos, con el objetivo de iniciar la “Caracterización Transversal de los procesos de la E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté”, siguiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.




Figura 1. *Envío de la Guía para la gestión por procesos dentro del marco del MIPG.*



Nota. Envío mediante medio de comunicación formal, la cual se dio por correo electrónico, por previo acuerdo entre las partes: asesor externo – pasante. Elaboración Propia, 2022.

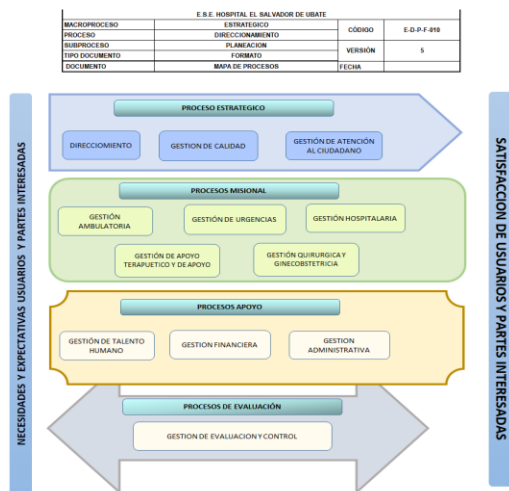
- Parámetros iniciales para el levantamiento de la caracterización transversal o modelo de operación por procesos por medio de reuniones de asesoría externa.

Figura 2. *Información base para iniciar modelos de caracterización*

FASE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
	<p>CARACTERIZACION Recibidos x</p> <p> fredy corredor <planeacionubate@gmail.com> para mí ▾</p> <p>Buen día de manera cordial me permito enviar archivos con el fin de levantar la caracterización del hospital</p> <hr/> <p>2 archivos adjuntos • Analizado por Gmail ⓘ</p> <div data-bbox="516 485 948 625">   </div> <p>← Responder → Reenviar</p> <p>Nota. Archivos base que tienen como fin levantar la caracterización del Hospital el Salvador de Ubaté. Elaboración propia, 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización del Mapa de Procesos Institucional, en esta actividad se conoció, los macroprocesos - procesos - procedimientos actuales de la organización, así como todos los grupos de interés que intervienen, el asesor externo contribuyo en este punto de manera significativa, explicando de manera general a lo particular como eran las interacciones del entrono interno y externo de la organización.

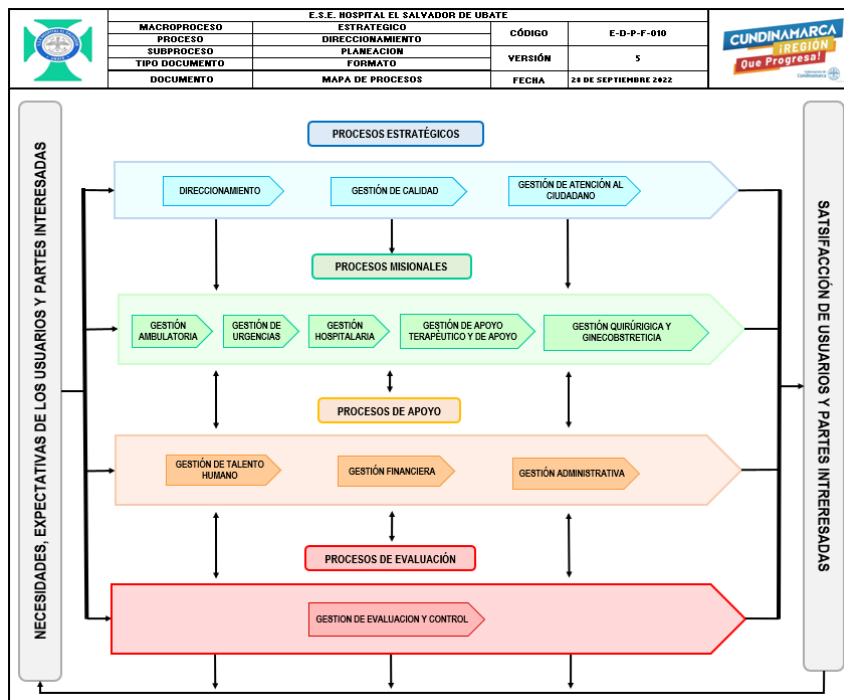
FASE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
------	----------------------------

Figura 3. Mapa de procesos versión anterior



Nota. Mapa de procesos antiguo usado en la E.S.E. Tomado de la información suministrada por asesoría externa, 2022.

Figura 4. Mapa de procesos actualizado



FASE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES																																																																															
	<p>Nota. Mapa de procesos actualizado acorde a los nuevos formatos de generación de documentos establecidos por la E.S.E, por ello se evidencia un mejor diseño y la incorporación de nueva codificación y logos institucionales. Elaboración propia, 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se elaboró este listado de referencia que comprenden los macroprocesos, procesos y subprocesos, igualmente los servicios, líderes responsables y fechas de las posibles mesas de trabajo. 																																																																															
	<p>Figura 5. Codificación y referenciación de macroprocesos – procesos – subprocesos – servicios – líderes / Misionales.</p>																																																																															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>MACROPROCESO</th> <th>PROCESO</th> <th>SUBPROCESO</th> <th>SERVICIO O PROGRAMA</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>FECHA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="15">MISIONAL</td> <td rowspan="3">1. GESTIÓN AMBULATORIA (SA)</td> <td>1.1 CONSULTA EXTERNA BAJA COMPLEJIDAD</td> <td>1.1.1. ENFERMERÍA 1.1.2. MEDICINA GENERAL 1.1.3. NUTRICIÓN Y DIETÉTICA 1.1.4. ODONTOLOGÍA GENERAL 1.1.5. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN 1.1.6. PSICOLOGÍA 1.1.7. FISIOTERAPIA</td> <td>Dra Luz Marina Manrique Jefe Dina Soterra Dra Angie Arévalo y otros/as SSO</td> <td rowspan="15">22 DE SEPTIEMBRE 8 00 PM</td> </tr> <tr> <td>1.2 CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA</td> <td>1.1.1. ANESTESIA 1.1.2. CIRUGÍA GENERAL 1.1.3. CIRUGÍA MANEJO FACIAL 1.1.4. CIRUGÍA ORAL 1.1.5. CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA 1.1.6. GINECOOBSTETRICIA 1.1.7. MEDICINA INTERNA 1.1.8. OPTOMETRÍA 1.1.9. OPTOMETRÍA Y/O TRAUMATOLOGÍA 1.1.11. PEDIATRÍA</td> <td>Dr Alexander Mesa Jefe Nelsa Chiquiza</td> </tr> <tr> <td>1.3 SALUD PÚBLICA</td> <td>1.3.1. SALUD PÚBLICA (SP)</td> <td>Dr Alexander Mesa Sr. Juan Pineda Luzmila Cuellar Yuliana Antonio</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2. GESTIÓN DE URGENCIAS (SU)</td> <td>2.1 URGENCIAS (SU)</td> <td></td> <td>Dra Alexander Mesa Dra Shireen Rodriguez</td> </tr> <tr> <td>2.2 REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA (RC)</td> <td></td> <td>Dra Alexander Mesa Dra Shireen Rodriguez</td> </tr> <tr> <td>2.3 MEDICINA LEGAL</td> <td></td> <td>Dra Luz Marina Manrique Nelson Cuellar</td> </tr> <tr> <td>2.4 TRANSPORTE ASISTENCIAL (TA)</td> <td></td> <td>Dra Alexander Mesa Dra Shireen Rodriguez</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">3. GESTIÓN HOSPITALARIA (SH)</td> <td rowspan="3">3.1 HOSPITALIZACIÓN (H)</td> <td>3.1.1. HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA</td> <td>Dra Alexander Mesa Jefe Pils perdomo</td> </tr> <tr> <td>3.1.2. HOSPITALIZACIÓN ADULTOS</td> <td>Dra Alexander Mesa Jefe Pils perdomo</td> </tr> <tr> <td>3.1.3. CUIDADO INTENSIVO ADULTOS</td> <td>Dra Alexander Mesa Jefe Pils perdomo</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">4. GESTIÓN DE APOYO TERAPÉUTICO Y DE APOYO (SADT)</td> <td>4.1. FARMACIA (F)</td> <td></td> <td>Dra Alexander Mesa Florencia Torres</td> </tr> <tr> <td>4.2. LABORATORIO CLÍNICO (LB)</td> <td></td> <td>Dra Alexander Mesa Jefe Leidy Guevara</td> </tr> <tr> <td>4.3. TERAPIA FÍSICA (TF)</td> <td></td> <td>Dra Alexander Mesa Nancy Durrillo</td> </tr> <tr> <td>4.4. TERAPIAS RESPIRATORIAS (TR)</td> <td></td> <td>Dra Alexander Mesa Biana Rodriguez</td> </tr> <tr> <td>4.5. IMAGENOLÓGICA (I)</td> <td></td> <td>Adriana Marcano Vega Maira Paula Beltrán</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">5. GESTIÓN QUIRÚRGICA Y GINECOOBSTETRICIA (GQO)</td> <td rowspan="3">5.1 ATENCIÓN QUIRÚRGICA (Q)</td> <td>5.1.1. CIRUGÍA GENERAL</td> <td>Dra Alexander Mesa</td> </tr> <tr> <td>5.1.2. CIRUGÍA GINECOLÓGICA</td> <td>Dra Alexander Mesa</td> </tr> <tr> <td>5.1.3. CIRUGÍA MANEJO FACIAL</td> <td>Asa Dina Prieto</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">5.2 GINECOOBSTETRICIA (G)</td> <td>5.2.1. CIRUGÍA OSTOMIOLÓGICA</td> <td>Jefe Dina Diaz Delgado</td> </tr> <tr> <td>5.2.2. CIRUGÍA ORTOPÉDICA</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.2.3. CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">5.3. ESTERILIZACIÓN (E)</td> <td>5.3.1. ATENCIÓN DEL PARTO</td> <td>Dra Alexander Mesa Jefe Pils perdomo</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dra Alexander Mesa Jefe Dina Prieto</td> </tr> </tbody> </table>					MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	SERVICIO O PROGRAMA	RESPONSABLE	FECHA	MISIONAL	1. GESTIÓN AMBULATORIA (SA)	1.1 CONSULTA EXTERNA BAJA COMPLEJIDAD	1.1.1. ENFERMERÍA 1.1.2. MEDICINA GENERAL 1.1.3. NUTRICIÓN Y DIETÉTICA 1.1.4. ODONTOLOGÍA GENERAL 1.1.5. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN 1.1.6. PSICOLOGÍA 1.1.7. FISIOTERAPIA	Dra Luz Marina Manrique Jefe Dina Soterra Dra Angie Arévalo y otros/as SSO	22 DE SEPTIEMBRE 8 00 PM	1.2 CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA	1.1.1. ANESTESIA 1.1.2. CIRUGÍA GENERAL 1.1.3. CIRUGÍA MANEJO FACIAL 1.1.4. CIRUGÍA ORAL 1.1.5. CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA 1.1.6. GINECOOBSTETRICIA 1.1.7. MEDICINA INTERNA 1.1.8. OPTOMETRÍA 1.1.9. OPTOMETRÍA Y/O TRAUMATOLOGÍA 1.1.11. PEDIATRÍA	Dr Alexander Mesa Jefe Nelsa Chiquiza	1.3 SALUD PÚBLICA	1.3.1. SALUD PÚBLICA (SP)	Dr Alexander Mesa Sr. Juan Pineda Luzmila Cuellar Yuliana Antonio	2. GESTIÓN DE URGENCIAS (SU)	2.1 URGENCIAS (SU)		Dra Alexander Mesa Dra Shireen Rodriguez	2.2 REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA (RC)		Dra Alexander Mesa Dra Shireen Rodriguez	2.3 MEDICINA LEGAL		Dra Luz Marina Manrique Nelson Cuellar	2.4 TRANSPORTE ASISTENCIAL (TA)		Dra Alexander Mesa Dra Shireen Rodriguez	3. GESTIÓN HOSPITALARIA (SH)	3.1 HOSPITALIZACIÓN (H)	3.1.1. HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA	Dra Alexander Mesa Jefe Pils perdomo	3.1.2. HOSPITALIZACIÓN ADULTOS	Dra Alexander Mesa Jefe Pils perdomo	3.1.3. CUIDADO INTENSIVO ADULTOS	Dra Alexander Mesa Jefe Pils perdomo	4. GESTIÓN DE APOYO TERAPÉUTICO Y DE APOYO (SADT)	4.1. FARMACIA (F)		Dra Alexander Mesa Florencia Torres	4.2. LABORATORIO CLÍNICO (LB)		Dra Alexander Mesa Jefe Leidy Guevara	4.3. TERAPIA FÍSICA (TF)		Dra Alexander Mesa Nancy Durrillo	4.4. TERAPIAS RESPIRATORIAS (TR)		Dra Alexander Mesa Biana Rodriguez	4.5. IMAGENOLÓGICA (I)		Adriana Marcano Vega Maira Paula Beltrán	5. GESTIÓN QUIRÚRGICA Y GINECOOBSTETRICIA (GQO)	5.1 ATENCIÓN QUIRÚRGICA (Q)	5.1.1. CIRUGÍA GENERAL	Dra Alexander Mesa	5.1.2. CIRUGÍA GINECOLÓGICA	Dra Alexander Mesa	5.1.3. CIRUGÍA MANEJO FACIAL	Asa Dina Prieto	5.2 GINECOOBSTETRICIA (G)	5.2.1. CIRUGÍA OSTOMIOLÓGICA	Jefe Dina Diaz Delgado	5.2.2. CIRUGÍA ORTOPÉDICA		5.2.3. CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA		5.3. ESTERILIZACIÓN (E)	5.3.1. ATENCIÓN DEL PARTO	Dra Alexander Mesa Jefe Pils perdomo		Dra Alexander Mesa Jefe Dina Prieto
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	SERVICIO O PROGRAMA	RESPONSABLE	FECHA																																																																											
MISIONAL	1. GESTIÓN AMBULATORIA (SA)	1.1 CONSULTA EXTERNA BAJA COMPLEJIDAD	1.1.1. ENFERMERÍA 1.1.2. MEDICINA GENERAL 1.1.3. NUTRICIÓN Y DIETÉTICA 1.1.4. ODONTOLOGÍA GENERAL 1.1.5. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN 1.1.6. PSICOLOGÍA 1.1.7. FISIOTERAPIA	Dra Luz Marina Manrique Jefe Dina Soterra Dra Angie Arévalo y otros/as SSO	22 DE SEPTIEMBRE 8 00 PM																																																																											
		1.2 CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA	1.1.1. ANESTESIA 1.1.2. CIRUGÍA GENERAL 1.1.3. CIRUGÍA MANEJO FACIAL 1.1.4. CIRUGÍA ORAL 1.1.5. CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA 1.1.6. GINECOOBSTETRICIA 1.1.7. MEDICINA INTERNA 1.1.8. OPTOMETRÍA 1.1.9. OPTOMETRÍA Y/O TRAUMATOLOGÍA 1.1.11. PEDIATRÍA	Dr Alexander Mesa Jefe Nelsa Chiquiza																																																																												
		1.3 SALUD PÚBLICA	1.3.1. SALUD PÚBLICA (SP)	Dr Alexander Mesa Sr. Juan Pineda Luzmila Cuellar Yuliana Antonio																																																																												
	2. GESTIÓN DE URGENCIAS (SU)	2.1 URGENCIAS (SU)		Dra Alexander Mesa Dra Shireen Rodriguez																																																																												
		2.2 REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA (RC)		Dra Alexander Mesa Dra Shireen Rodriguez																																																																												
		2.3 MEDICINA LEGAL		Dra Luz Marina Manrique Nelson Cuellar																																																																												
		2.4 TRANSPORTE ASISTENCIAL (TA)		Dra Alexander Mesa Dra Shireen Rodriguez																																																																												
	3. GESTIÓN HOSPITALARIA (SH)	3.1 HOSPITALIZACIÓN (H)	3.1.1. HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA	Dra Alexander Mesa Jefe Pils perdomo																																																																												
			3.1.2. HOSPITALIZACIÓN ADULTOS	Dra Alexander Mesa Jefe Pils perdomo																																																																												
			3.1.3. CUIDADO INTENSIVO ADULTOS	Dra Alexander Mesa Jefe Pils perdomo																																																																												
	4. GESTIÓN DE APOYO TERAPÉUTICO Y DE APOYO (SADT)	4.1. FARMACIA (F)		Dra Alexander Mesa Florencia Torres																																																																												
		4.2. LABORATORIO CLÍNICO (LB)		Dra Alexander Mesa Jefe Leidy Guevara																																																																												
		4.3. TERAPIA FÍSICA (TF)		Dra Alexander Mesa Nancy Durrillo																																																																												
		4.4. TERAPIAS RESPIRATORIAS (TR)		Dra Alexander Mesa Biana Rodriguez																																																																												
		4.5. IMAGENOLÓGICA (I)		Adriana Marcano Vega Maira Paula Beltrán																																																																												
5. GESTIÓN QUIRÚRGICA Y GINECOOBSTETRICIA (GQO)	5.1 ATENCIÓN QUIRÚRGICA (Q)	5.1.1. CIRUGÍA GENERAL	Dra Alexander Mesa																																																																													
		5.1.2. CIRUGÍA GINECOLÓGICA	Dra Alexander Mesa																																																																													
		5.1.3. CIRUGÍA MANEJO FACIAL	Asa Dina Prieto																																																																													
5.2 GINECOOBSTETRICIA (G)	5.2.1. CIRUGÍA OSTOMIOLÓGICA	Jefe Dina Diaz Delgado																																																																														
	5.2.2. CIRUGÍA ORTOPÉDICA																																																																															
	5.2.3. CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA																																																																															
5.3. ESTERILIZACIÓN (E)	5.3.1. ATENCIÓN DEL PARTO	Dra Alexander Mesa Jefe Pils perdomo																																																																														
		Dra Alexander Mesa Jefe Dina Prieto																																																																														
	<p>Nota. En la grafica puede observar la codificacion y referenciacion correspondiente al macroproceso misional. (Elaboración propia, 2022)</p>																																																																															

Figura 6. Codificación y referenciación de macroprocesos – procesos – subprocesos – servicios – líderes / Apoyo.

APOYO (A)	6. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO (OTH)	6.1 ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO (ATH)	Dr. Jairo Martínez Dr. Ricardo Domínguez Ana Patricia Carfón César Baquero	27 DE SEPTIEMBRE 9:00 AM
		6.2 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (DTH)	Dr. Jairo Martínez Dr. Ricardo Domínguez Ana Patricia Carfón César Baquero	
		6.3 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST)	Dr. Jairo Martínez Dr. Ricardo Domínguez Jenny Pinzon	
	7. GESTIÓN FINANCIERA (DF)	7.1 ACTIVOS FIJOS (AF)	Dr. Jairo Martínez Rafael Salazar	
		7.2 ALMACÉN (AL)	Dr. Jairo Martínez Gabriel Espino	
		7.3 CARTERA (C)	Dr. Jairo Martínez Alberto Martínez	
		7.4 CONTABILIDAD (CTB)	Dr. Jairo Martínez Jada González	
		7.5 COSTOS (CT)	Dr. Jairo Martínez Darwin Sierra	
		7.6 FACTURACIÓN (F)	Dr. Jairo Martínez Fernando Piñeros	
		7.7 OLOBAS (O)	Dr. Jairo Martínez Fabiola Torres	
		7.8 PRESUPUESTO (P)	Dr. Jairo Martínez Olga Castro	
		7.9 TESORERÍA (T)	Dr. Jairo Martínez Martha Castro	
	8. GESTIÓN ADMINISTRATIVA (GAD)	8.1 LAVANDERÍA (L)	Dr. Jairo Martínez Alejandro Balen	
		8.2 ALIMENTACIÓN HOSPITALARIA (AH)	Dr. Luz Marina Manrique Nadia Martínez Yarival Caceres	
		8.3 CONTROL DE RIESGO SANITARIO (CRA)	Dr. Luz Marina Manrique Ing. Anselmo Arévalo	
		8.4 CORRESPONDENCIA	Dr. Jairo Martínez Olga Castro	
		8.5 ESTADÍSTICA (E)	Dr. Alexander Mesa Joaquín Castro	
		8.6 GESTIÓN AMBIENTAL (AM)	Dr. Jairo Martínez Ing. Diego Sierra	
		8.7 GESTIÓN DE CONTRATACIÓN (CTN)	Dr. Jairo Martínez Olga Castro	
8.8 GESTIÓN DOCUMENTAL (GD)		Dr. Jairo Martínez Luz Valeria Thomson		
8.9 MANTENIMIENTO BIOMÉDICO (MB)		Dr. Jairo Martínez Ing. Yagelley Polanco		
8.10 MANTENIMIENTO HOSPITALARIO (MH)		Dr. Jairo Martínez Alejandro Balen		
8.11 SERVICIOS GENERALES (SG)		Dr. Jairo Martínez Lorena Diego Sierra		
8.12 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)		Dr. Jairo Martínez Ing. Cristian Valero		

Nota. En la grafica puede observar la codificacion y referenciacion correspondiente al macroproceso de apoyo. (Elaboración propia, 2022)

Figura 7. Codificación y referenciación de macroprocesos – procesos – subprocesos – servicios – líderes / Estratégicos y Evaluación

ESTRATÉGICO	9. DIRECCIONAMIENTO (DI)	9.1 GESTIÓN JURÍDICA (GJ)	Dr. Aixa Cárdenas Ing. Freddy Coronado María Gacha	03 DE OCTUBRE 9:00 AM	
		9.2 PLANEACIÓN (PL)	Dr. Freddy Herrera Dr. Hernando Narango		
	10. GESTIÓN DE CALIDAD (GC)	10.1 Acreditación (BUA)	Dr. Jairo Martínez Dr. Alexander Mesa Dra. Maribory Sierra		
		10.2 HABILITACIÓN (BUH)	Dr. Jairo Martínez Dr. Alexander Mesa Dra. Maribory Sierra		
		10.3 PAMEC (PM)	Dr. Jairo Martínez Dra. Maribory Sierra		
		10.4 SEGURIDAD DE PACIENTE (SPTE)	Dr. Jairo Martínez Dr. Alexander Mesa Dra. Maribory Sierra		
		10.5 SISTEMAS DE INFORMACIÓN (SIC)	Dr. Alexander Mesa Jada Angélica Zambrano		
	11. GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (GAC)	11.1 TRABAJO SOCIAL (TS)	Dr. Luz Marina Manrique Dra. Erika Sánchez		
		11.2 ATENCIÓN AL USUARIO (AU)	Dr. Luz Marina Manrique Dr. Alexander Mesa Dra. Franco Pinedas Sandra Díaz		
	EVALUACIÓN (EV)	12. GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL (SEC)	12.1 CONTROL INTERNO (CI)		Dra. Claudia Pagano
			12.2 CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (CIDI)		Dr. Jairo Alejandro Gómez

FASE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
	<p><i>Nota.</i> En la grafica puede observar la codificacion y referenciacion correspondiente a los macroprocesos estratégicos y de evaluación. (Elaboración propia, 2022).</p>

Etapa II (E-II) – Segundo Informe

Objetivo: Desarrollar un sistema integral de documentación para el registro de las interrelaciones de los procesos existentes, así como los ciclos que los comprenden (entradas, salidas y recursos).

FASE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
<p>Etapa II (E-II) Segundo Informe</p>	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de ultimas caracterizaciones realizadas en la entidad Versión 2008, ya que esta fue la última realizada por la entidad. <p>Se identificaron errores y opciones de mejora, para el diseño del nuevo modelo, 12 procesos caracterizados, de los cuales mezcla procedimientos con procesos, adicionalmente, algunos de estos procesos que fueron objeto de estudio han desaparecido o han adquirido una transformación.</p> <p>Figura 8. <i>Caracterización de procesos versión 2008</i></p>

FASE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
	<p> </p> <p> Nota. Tomada de archivos de la intranet del HSU, 2008. </p> <p> Figura 9. Formato de caracterización – Gestión Financiera </p> <p> Nota. Tomada de archivos de la intranet del HSU, 2008. </p>

Figura 10. Segunda parte de caracterización – Gestión Financiera

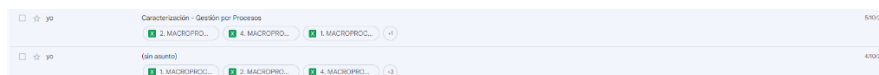


Nota. La caracterización correspondiente a esta versión 2008, la única realizada hasta el momento, cuenta con 12 campos de diligenciamiento. Tomada de archivos de la intranet del HSU.

- Reestructura de los formatos de caracterización, comprendiendo la cadena de valor y la relevancia de su fortalecimiento, de igual forma la interrelación de los Macroprocesos – Procesos- Actividades. Identificar Proveedores / Entradas, necesidades expectativas de los Clientes / Salidas), Recursos que necesitan los procesos en su operatividad y los responsables, con 14 ítems generales, solo para los principales procesos.

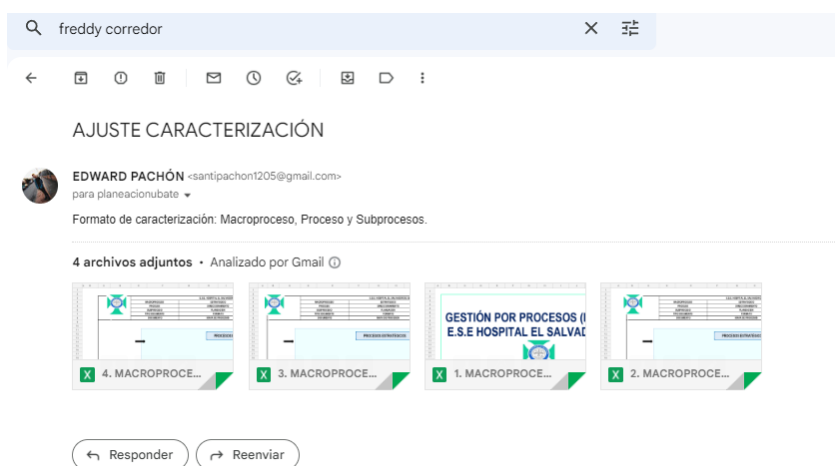
Figura 11. Primer modelo de formato de caracterización entregado

Figura 12. *Primeras entregas del formato de caracterización*



- Estructura inicial aprobada por asesor externo, donde se incorpora la caracterización de Macroprocesos, Procesos y Procedimientos.

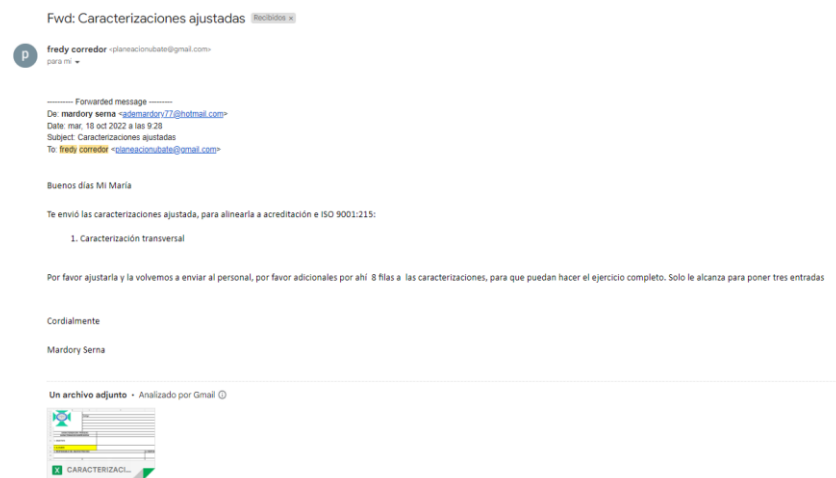
Figura 13. *Estructura de caracterización aprobada*



Nota. Envío de los formatos de caracterización, de los cuatro macroprocesos de la E.S.E, para el levantamiento de procesos y subprocesos. Elaboración propia, 2022.


- Envío de Formatos de Caracterización al área de habilitación para su revisión, donde se entregaron ajustes a realizar del sistema diseñado, en el que se busca evaluar su integralidad, eficiencia y automatización de todos los procesos que comprenden a la entidad en sus 66 macroprocesos, procesos y procedimientos.




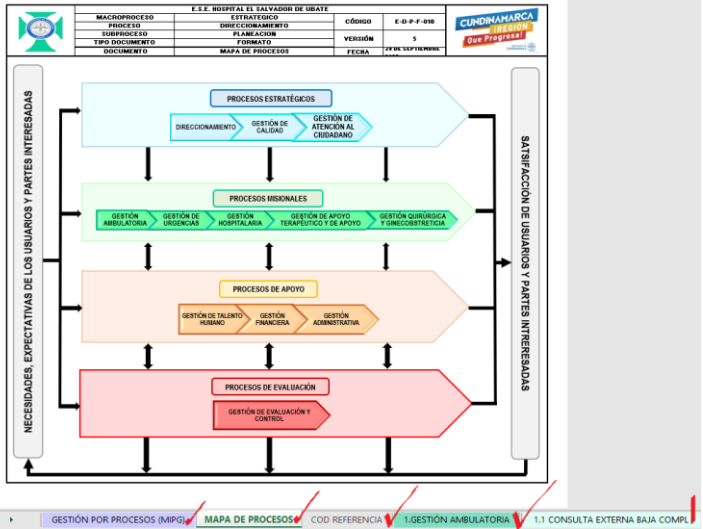
Figura 14. *Primera entrega realizada al área de habilitación con caracterizaciones ajustadas*



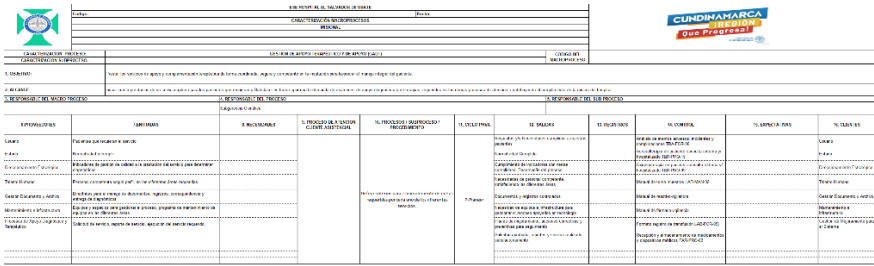
Nota. Retroalimentación realizada por el área de habilitación para mejorar la eficiencia de los formatos, adquieren la denominación de “Caracterización Transversal”

- En dirección de la Dra. Mardory Serna, líder de habilitación de la E.S.E, solicito que los formatos de caracterización se ajustaran nuevamente, con objeto de alinearla a acreditación e ISO 9001:215, es dónde se toma el concepto de “Caracterización Transversal”, de este modo puedan volver a ser enviados a los colaboradores.
- Acciones correctivas aplicadas a la formulación del modelo de operación por procesos sustentado en la “Caracterización Transversal HSU”, para macroprocesos, procesos y subprocesos, con veintinueve (29) parámetros de diligenciamiento, para un total

FASE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
	<p>de 63 caracterizaciones, mediante los cuales se busca la descripción de lo que se hace, el cómo y finalmente el por qué en cada área, así mismo las entradas y salidas, registros, interrelaciones internas y externas, recursos, área de impacto, control, riegos, entre otros aspectos.</p> <p>Figura 15. <i>Envío de modelo de operación por procesos</i></p> <p><i>“Caracterización Transversal”</i></p>  <p>Nota. La líder de habilitación confirma el recibido y reporta que están correctamente elaboradas, solicita que sean enviadas desde planeación al personal, para que estos sean de conocimiento para toda la organización.</p> <p>A continuación, se presenta la estructura de los formatos de caracterización:</p> <p>Figura 16. <i>Portada modelo de operación por procesos – Hoja de Presentación</i></p>

FASE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES																								
	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>CARACTERIZACIÓN TRANSVERSAL</p> <h2>GESTIÓN POR PROCESOS (MIPG) E.S.E HOSPITAL EL SALVADOR DE UBATÉ</h2>    </div> <p><i>Nota.</i> El botón señalado con color rojo hace parte de la automatización del sistema de información elaborado, ya que este direcciona al lector hacia los demás componentes del formato, debido a los hipervínculos que proporciona el modelo elaborado.</p> <p>Figura 17. Mapa de Procesos – Segunda hoja</p>  <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">E.S.E. HOSPITAL EL SALVADOR DE UBATÉ</td> </tr> <tr> <td>MACROPROCESO</td> <td>ESTRATÉGICO</td> <td>CÓDIGO</td> <td>E-D-P-F-000</td> </tr> <tr> <td>PROCESO</td> <td>DESARROLLO</td> <td>VERSIÓN</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>SUBPROCESO</td> <td>PLANEACIÓN</td> <td>FECHA</td> <td>20/07/2018</td> </tr> <tr> <td>TIPO DOCUMENTO</td> <td>FORMATO</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>DOCUMENTO</td> <td>MAPA DE PROCESOS</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Mapa de Procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> PROCESOS ESTRATÉGICOS: DIRECCIONAMIENTO, GESTIÓN DE CALIDAD, GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. PROCESOS MEDIANALES: GESTIÓN AMBULATORIA, GESTIÓN DE URGENCIAS, GESTIÓN HOSPITALARIA, GESTIÓN DE APOYO TERAPEUTICO Y DE APOYO, GESTIÓN QUIRURGICA Y GINECOOBSTETRICIA. PROCESOS DE APOYO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO, GESTIÓN FINANCIERA, GESTIÓN ADMINISTRATIVA. PROCESOS DE EVALUACIÓN: GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL. <p>Flujos: Necesidades, expectativas y partes interesadas → Procesos → Satisfacción de usuarios y partes interesadas.</p> <p>Legenda:</p> <ul style="list-style-type: none"> GESTIÓN POR PROCESOS (MIPG) ✓ MAPA DE PROCESOS ✓ COD REFERENCIA ✓ 1.GESTIÓN AMBULATORIA ✓ 1.1 CONSULTA EXTERNA BAJA COMPL ✓ 	E.S.E. HOSPITAL EL SALVADOR DE UBATÉ				MACROPROCESO	ESTRATÉGICO	CÓDIGO	E-D-P-F-000	PROCESO	DESARROLLO	VERSIÓN	5	SUBPROCESO	PLANEACIÓN	FECHA	20/07/2018	TIPO DOCUMENTO	FORMATO			DOCUMENTO	MAPA DE PROCESOS		
E.S.E. HOSPITAL EL SALVADOR DE UBATÉ																									
MACROPROCESO	ESTRATÉGICO	CÓDIGO	E-D-P-F-000																						
PROCESO	DESARROLLO	VERSIÓN	5																						
SUBPROCESO	PLANEACIÓN	FECHA	20/07/2018																						
TIPO DOCUMENTO	FORMATO																								
DOCUMENTO	MAPA DE PROCESOS																								

FASE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES																																																																																																																																													
	<p>Nota. Presentación de los formatos de caracterización transversal ante los líderes de cada proceso, de las diferentes áreas que componen a la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisión de utilidad del modelo de caracterización transversal con asesor externo y líder de habilitación, por medio de reunión virtual, en la que se aprobó definitivamente el modelo de operación por procesos. Medición de mejora, incorporando las caracterizaciones antiguas al nuevo formato, así como, consolidación de Planeación Estratégica de la E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté realizadas anteriormente. (Matriz MEFI), como parte de parámetros dentro del formato. <p>Figura 20. Identificación Interna de fortalezas como de debilidades de la E.S.E</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> <th>E</th> <th>F</th> <th>G</th> <th>H</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td colspan="7">DESCRIBA LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES CORRESPONDIENTES A SU SERVICIO EN LOS ÍTEM RELACIONADOS. (CUALITATIVA)</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td colspan="3">PROCESOS GENERALES:</td> <td colspan="4">GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td colspan="3">MEFI</td> <td colspan="2">FORTALEZAS</td> <td colspan="2">DEBILIDADES</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>ORIGEN DE UTILIDAD</td> <td>Seguimiento y verificación de procedimientos y controles existentes en los procesos financieros (evaluación de control interno contable, evaluación de procesos financieros)</td> <td></td> <td colspan="2">Falta de Capacidad para abordar todos los procesos. Ausencia de expertise técnica.</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>PRODUCTIVIDAD</td> <td>Seguimiento y verificación de los procesos definidos en el plan anual de auditoría 2022</td> <td></td> <td colspan="2">Ausencia de metodología para realizar seguimiento y control en procesos que no cuentan con indicadores. Desconocimiento de medición e indicadores de productividad.</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>FRANCESA</td> <td></td> <td></td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>CAPACIDAD INSTALADA</td> <td>N/A</td> <td></td> <td colspan="2">Ausencia de seguimiento y verificación de los procesos adelantados y no completados. Ausencia de expertise técnica.</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>PARTECIPACION EN EL MERCADO</td> <td></td> <td></td> <td colspan="2">Falta de articulación con los procesos de evaluación (adherencia, calidad, vinculo fiscal y demás procesos de verificación)</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>CLIENTE</td> <td></td> <td></td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>RETENCION CLIENTES</td> <td></td> <td></td> <td colspan="2">Desconocimiento del rol de control interno por parte de los usuarios externos. Debe ser visto como un proceso que genere confiabilidad a los usuarios internos y externos.</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>SATISFACCION DE CLIENTES Y USUARIOS. ESCUCHA DE LAS NECESIDADES DE USUARIOS Y FAMILIA.</td> <td>Seguimiento y verificación de los procesos de Servicio al cliente (QRS) definidos en el plan anual de auditoría 2022</td> <td></td> <td colspan="2">Desconocimiento del rol de control interno por parte de los usuarios externos. Debe ser visto como un proceso que genere confiabilidad a los usuarios internos y externos.</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>HUMANIZACIÓN DURANTE LA ATENCIÓN DEL USUARIO Y FAMILIA.</td> <td></td> <td></td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>13</td> <td rowspan="4">SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD</td> <td>SISTEMA ÚNICO DE HABILITACION</td> <td></td> <td colspan="2">Falta de integración de los procesos de auditoría y seguimiento con los planes de CI</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>SISTEMA DE INFORMACION</td> <td>Algunos procesos (como el control, facturación...) manejan volúmenes de información que facilitan el proceso de verificación de la información.</td> <td colspan="2">No existe un sistema de información que permita identificar y llevar trazabilidad de la ejecución de auditoría y seguimiento a facturas y planes de mejoramiento. El proceso se ejecuta de forma manual</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>SISTEMA ÚNICO DE SOCIALIZACION</td> <td></td> <td colspan="2">Falta de comunicación y adherencia con el área de control interno</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>16</td> <td>PAIPEC</td> <td></td> <td colspan="2">Falta de comunicación y adherencia con el área de control interno</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>SEGURIDAD DEL PACIENTE Y DE LOS COLABORADORES</td> <td></td> <td></td> <td colspan="2">Falta de integración de los procesos de auditoría y seguimiento con los planes de CI</td> <td colspan="2"></td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	E	F	G	H	1	DESCRIBA LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES CORRESPONDIENTES A SU SERVICIO EN LOS ÍTEM RELACIONADOS. (CUALITATIVA)							2	PROCESOS GENERALES:			GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL				3	MEFI			FORTALEZAS		DEBILIDADES		4	ORIGEN DE UTILIDAD	Seguimiento y verificación de procedimientos y controles existentes en los procesos financieros (evaluación de control interno contable, evaluación de procesos financieros)		Falta de Capacidad para abordar todos los procesos. Ausencia de expertise técnica.				5	PRODUCTIVIDAD	Seguimiento y verificación de los procesos definidos en el plan anual de auditoría 2022		Ausencia de metodología para realizar seguimiento y control en procesos que no cuentan con indicadores. Desconocimiento de medición e indicadores de productividad.				6	FRANCESA							7	CAPACIDAD INSTALADA	N/A		Ausencia de seguimiento y verificación de los procesos adelantados y no completados. Ausencia de expertise técnica.				8	PARTECIPACION EN EL MERCADO			Falta de articulación con los procesos de evaluación (adherencia, calidad, vinculo fiscal y demás procesos de verificación)				9	CLIENTE							10	RETENCION CLIENTES			Desconocimiento del rol de control interno por parte de los usuarios externos. Debe ser visto como un proceso que genere confiabilidad a los usuarios internos y externos.				11	SATISFACCION DE CLIENTES Y USUARIOS. ESCUCHA DE LAS NECESIDADES DE USUARIOS Y FAMILIA.	Seguimiento y verificación de los procesos de Servicio al cliente (QRS) definidos en el plan anual de auditoría 2022		Desconocimiento del rol de control interno por parte de los usuarios externos. Debe ser visto como un proceso que genere confiabilidad a los usuarios internos y externos.				12	HUMANIZACIÓN DURANTE LA ATENCIÓN DEL USUARIO Y FAMILIA.							13	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD	SISTEMA ÚNICO DE HABILITACION		Falta de integración de los procesos de auditoría y seguimiento con los planes de CI				14	SISTEMA DE INFORMACION	Algunos procesos (como el control, facturación...) manejan volúmenes de información que facilitan el proceso de verificación de la información.	No existe un sistema de información que permita identificar y llevar trazabilidad de la ejecución de auditoría y seguimiento a facturas y planes de mejoramiento. El proceso se ejecuta de forma manual				15	SISTEMA ÚNICO DE SOCIALIZACION		Falta de comunicación y adherencia con el área de control interno				16	PAIPEC		Falta de comunicación y adherencia con el área de control interno				17	SEGURIDAD DEL PACIENTE Y DE LOS COLABORADORES			Falta de integración de los procesos de auditoría y seguimiento con los planes de CI			
A	B	C	D	E	F	G	H																																																																																																																																							
1	DESCRIBA LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES CORRESPONDIENTES A SU SERVICIO EN LOS ÍTEM RELACIONADOS. (CUALITATIVA)																																																																																																																																													
2	PROCESOS GENERALES:			GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL																																																																																																																																										
3	MEFI			FORTALEZAS		DEBILIDADES																																																																																																																																								
4	ORIGEN DE UTILIDAD	Seguimiento y verificación de procedimientos y controles existentes en los procesos financieros (evaluación de control interno contable, evaluación de procesos financieros)		Falta de Capacidad para abordar todos los procesos. Ausencia de expertise técnica.																																																																																																																																										
5	PRODUCTIVIDAD	Seguimiento y verificación de los procesos definidos en el plan anual de auditoría 2022		Ausencia de metodología para realizar seguimiento y control en procesos que no cuentan con indicadores. Desconocimiento de medición e indicadores de productividad.																																																																																																																																										
6	FRANCESA																																																																																																																																													
7	CAPACIDAD INSTALADA	N/A		Ausencia de seguimiento y verificación de los procesos adelantados y no completados. Ausencia de expertise técnica.																																																																																																																																										
8	PARTECIPACION EN EL MERCADO			Falta de articulación con los procesos de evaluación (adherencia, calidad, vinculo fiscal y demás procesos de verificación)																																																																																																																																										
9	CLIENTE																																																																																																																																													
10	RETENCION CLIENTES			Desconocimiento del rol de control interno por parte de los usuarios externos. Debe ser visto como un proceso que genere confiabilidad a los usuarios internos y externos.																																																																																																																																										
11	SATISFACCION DE CLIENTES Y USUARIOS. ESCUCHA DE LAS NECESIDADES DE USUARIOS Y FAMILIA.	Seguimiento y verificación de los procesos de Servicio al cliente (QRS) definidos en el plan anual de auditoría 2022		Desconocimiento del rol de control interno por parte de los usuarios externos. Debe ser visto como un proceso que genere confiabilidad a los usuarios internos y externos.																																																																																																																																										
12	HUMANIZACIÓN DURANTE LA ATENCIÓN DEL USUARIO Y FAMILIA.																																																																																																																																													
13	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD	SISTEMA ÚNICO DE HABILITACION		Falta de integración de los procesos de auditoría y seguimiento con los planes de CI																																																																																																																																										
14		SISTEMA DE INFORMACION	Algunos procesos (como el control, facturación...) manejan volúmenes de información que facilitan el proceso de verificación de la información.	No existe un sistema de información que permita identificar y llevar trazabilidad de la ejecución de auditoría y seguimiento a facturas y planes de mejoramiento. El proceso se ejecuta de forma manual																																																																																																																																										
15		SISTEMA ÚNICO DE SOCIALIZACION		Falta de comunicación y adherencia con el área de control interno																																																																																																																																										
16		PAIPEC		Falta de comunicación y adherencia con el área de control interno																																																																																																																																										
17	SEGURIDAD DEL PACIENTE Y DE LOS COLABORADORES			Falta de integración de los procesos de auditoría y seguimiento con los planes de CI																																																																																																																																										

FASE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
	<p>Nota. Identificación de fortalezas y debilidades de la entidad útiles para la identificación y conocimiento del proceso.</p> <p>Figura 21. Aplicación de caracterizaciones anteriores al formato actualizado</p>  <p>Nota. Se perciben campos sin diligencia demostrando la integralidad que adquiere el cumplimiento de los nuevos formatos, sin embargo, se reconoce el excelente trabajo realizado en las caracterizaciones versión 2008.</p>

Etapas III (E-III) – Tercer Informe

Objetivo: Adjuntar guía instructiva para el diligenciamiento de los formatos de “Caracterización Transversal” del Hospital el Salvador de Ubaté.

FASE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
<p>Etapas III (E-III) Tercer Informe</p>	<ul style="list-style-type: none"> Entrega oficial vía correo electrónico al asesor externo del modelo de operación por procesos para la caracterización transversal con la guía instructiva de diligenciamiento, aprobado bajo su directriz para su sustentación ante gerencia y junta directiva, como parte fundamental del plan de plataforma estratégica para la vigencia 2023.

Figura 22. Entrega oficial del modelo de operación por procesos
“Caracterización Transversal”



Nota. Entrega final del proyecto en la institución se realizó el treinta de enero a las 18:57 del periodo 2023 al correo de planeación. Elaboración propia, 2023.

- Como punto de complementariedad se adjuntó un instructivo que sirva como soporte técnico de apoyo para la capacitación y diligenciamiento de los líderes de cada proceso, resolviendo inquietudes y su solución sea efectiva, adicional a las recomendaciones preestablecidas en el formato.

Figura 23. Guía instructiva de diligenciamiento de formatos de caracterización transversal

FASE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES																																																																						
<p>Figura 24. Instructivo del diligenciamiento de los veintinueve parámetros de la caracterización transversal</p>																																																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="228 415 435 426">Categoría</th> <th data-bbox="228 426 435 436">Descripción - Lineamiento para el diligenciamiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="228 436 435 447">1. Objetivo</td> <td data-bbox="228 447 435 457">Definir el alcance del diligenciamiento - proceso - procedimientos, el cual se lo hace la necesidad de caracterización.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 457 435 468">2. Alcance</td> <td data-bbox="228 468 435 478">Definir el alcance del diligenciamiento, el proceso de su actividad enfocada en el cumplimiento de la labor del riesgo.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 478 435 489">3. Responsabilidad del diligenciamiento</td> <td data-bbox="228 489 435 499">Definir a que subgerencia pertenece su proceso, Ato, Administrativo, cambio a competencia.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 499 435 510">4. Responsabilidad del Proceso</td> <td data-bbox="228 510 435 520">Cargo y nombre del líder del proceso.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 520 435 531">5. Responsabilidad del Sub Proceso</td> <td data-bbox="228 531 435 541">Cargo y nombre del responsable del sub proceso o procedimientos.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 541 435 552">6. Procedimientos</td> <td data-bbox="228 552 435 562">Definir los procedimientos de su proceso, estos pueden ser internos o externos, manuales, escritos, verbales, otros, entre los procesos.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 562 435 573">7. Estrategia</td> <td data-bbox="228 573 435 583">Frente a cada proceso, está el poder decir que mismo se realiza, cómo se realiza, para qué se realiza, para qué se realiza, actividades, actividades, etc.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 583 435 594">8. Metodología</td> <td data-bbox="228 594 435 604">Frente a cada proceso, decir lo que se realiza para realizar su proceso, de manera general.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 604 435 678">9. Proceso de Atención Cliente Asistencial</td> <td data-bbox="228 678 435 688">Ayudar a su proceso a proporcionar servicios en esta calidad una lista de preguntas, orientados para el momento de la atención, que sea un servicio.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 688 435 699">10. Procesos / Subprocesos / Procedimientos</td> <td data-bbox="228 699 435 709">Definir cuáles son los sub procesos, del proceso que describe las actividades que conforman su proceso, procedimientos o subprocesos.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 709 435 762">11. Criterios PMA</td> <td data-bbox="228 762 435 772">Utilizar la lista de preguntas para saber a qué elemento (descripción proceso, información, procedimientos, o competencia) es: a) PMA b) PMA c) PMA d) PMA</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 772 435 783">12. Habilidades</td> <td data-bbox="228 783 435 793">Son las habilidades de sus actividades laborales, las cuales se encuentran en el mismo que son (habilidades, que son habilidades).</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 793 435 804">13. Registros</td> <td data-bbox="228 804 435 814">Son los documentos relacionados con el proceso de sus actividades, pueden ser generalizados, manuales, verbales o escritos.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 814 435 825">14. Control</td> <td data-bbox="228 825 435 835">Son los acciones de vigilancia y supervisión que se dan para el desarrollo del proceso, realizar el control de los riesgos de los procesos laborales.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 835 435 846">15. Evidencias</td> <td data-bbox="228 846 435 856">Evidencias probadas que se han realizado en el proceso, los elementos que se han obtenido como resultado.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 856 435 867">16. Claves</td> <td data-bbox="228 867 435 877">Son palabras clave o claves, el cual se identifica como claves, según cuáles sean.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 877 435 888">17. Recursos</td> <td data-bbox="228 888 435 898">La D.E. recursos que los recursos que utilizan cada proceso, como son (algunos recursos, Recursos, Recursos, Recursos, utilizar frente a cada uno de los que se realizan, que es lo que necesita para realizar sus actividades laborales).</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 898 435 909">18. Indicadores</td> <td data-bbox="228 909 435 919">Son aquellas evidencias físicas o generadas administrativas, no como leyes, procedimientos, equipamientos de la institución, normalidad que se da al proceso.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 919 435 930">19. Proceso con los que se Relaciona</td> <td data-bbox="228 930 435 940">Mencionar los procesos, procesos con los que se relaciona el proceso, de manera general.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 940 435 951">20. Información Documentada</td> <td data-bbox="228 951 435 961">Es toda la información generada en el proceso que está en un documento y aplica a sus áreas, cambios, según sea el caso.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 961 435 972">21. Riesgos del Proceso</td> <td data-bbox="228 972 435 982">Definir los riesgos que se encuentran en el proceso, puede tener como base, los normalizados en la norma para la administración del riesgo generada en la entidad.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 982 435 993">22. Riesgos Transversales Que Transcurren de Actividades</td> <td data-bbox="228 993 435 1003">Tenerlo en cuenta los tipos transitorios de identificación de riesgo que ofrece su proceso, en algunos casos. Información sobre la actividad, acciones, hechos, entre otros. Registro de acciones. Descripción de acciones. Descripción de acciones. Descripción de acciones.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 1003 435 1014">23. Características del Proceso</td> <td data-bbox="228 1014 435 1024">Ayudar a las características de los procesos de prestación de servicios de manera general, que son los y los procesos que se realizan para poder realizar su proceso.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 1024 435 1035">24. Meta</td> <td data-bbox="228 1035 435 1045">Medición porcentual que se obtiene en un resultado de 70% a 100%, entre los resultados obtenidos respecto a los 20%, se obtiene.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 1045 435 1056">25. Nombre del Indicador</td> <td data-bbox="228 1056 435 1066">Digite el nombre del indicador, clave, vete y cobertura.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 1066 435 1077">26. Fórmula de los Indicadores</td> <td data-bbox="228 1077 435 1087">Definir de manera concreta la fórmula matemática con la que se obtiene el indicador, según: Fórmula Matemática General (Fórmula Matemática).</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 1087 435 1098">27. Fines de la Medición</td> <td data-bbox="228 1098 435 1108">Finalidad con la que se mide el indicador. Ej: Mejorar, mejorar, medir.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 1108 435 1119">28. Tipo de Indicador</td> <td data-bbox="228 1119 435 1129">Utilizar la lista de preguntas, en cada una de las tres categorías de asegurar, mejorar, medir, controlar, se pueden encontrar más de un tipo de indicador, en algunos casos, como se muestra en la lista de preguntas.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 1129 435 1140">29. Responsabilidad (Cargo)</td> <td data-bbox="228 1140 435 1150">Cargo del responsable de hacer la medición del indicador.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 1150 435 1161">Ejemplar</td> <td data-bbox="228 1161 435 1171">Por otro, ejemplo.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 1171 435 1182">Revisado</td> <td data-bbox="228 1182 435 1192">Cada actividad, proceso que diligencia la caracterización.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 1192 435 1203">Aprobado</td> <td data-bbox="228 1203 435 1213">Cada proceso, actividad que realiza el diligenciamiento de la caracterización.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 1213 435 1224">Acto</td> <td data-bbox="228 1224 435 1234">Actividad, cargo y persona que realiza.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 1234 435 1245"></td> <td data-bbox="228 1245 435 1255">Acto, revisión y otro administrativo en caso de tener, funciones y roles.</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Descripción - Lineamiento para el diligenciamiento	1. Objetivo	Definir el alcance del diligenciamiento - proceso - procedimientos, el cual se lo hace la necesidad de caracterización.	2. Alcance	Definir el alcance del diligenciamiento, el proceso de su actividad enfocada en el cumplimiento de la labor del riesgo.	3. Responsabilidad del diligenciamiento	Definir a que subgerencia pertenece su proceso, Ato, Administrativo, cambio a competencia.	4. Responsabilidad del Proceso	Cargo y nombre del líder del proceso.	5. Responsabilidad del Sub Proceso	Cargo y nombre del responsable del sub proceso o procedimientos.	6. Procedimientos	Definir los procedimientos de su proceso, estos pueden ser internos o externos, manuales, escritos, verbales, otros, entre los procesos.	7. Estrategia	Frente a cada proceso, está el poder decir que mismo se realiza, cómo se realiza, para qué se realiza, para qué se realiza, actividades, actividades, etc.	8. Metodología	Frente a cada proceso, decir lo que se realiza para realizar su proceso, de manera general.	9. Proceso de Atención Cliente Asistencial	Ayudar a su proceso a proporcionar servicios en esta calidad una lista de preguntas, orientados para el momento de la atención, que sea un servicio.	10. Procesos / Subprocesos / Procedimientos	Definir cuáles son los sub procesos, del proceso que describe las actividades que conforman su proceso, procedimientos o subprocesos.	11. Criterios PMA	Utilizar la lista de preguntas para saber a qué elemento (descripción proceso, información, procedimientos, o competencia) es: a) PMA b) PMA c) PMA d) PMA	12. Habilidades	Son las habilidades de sus actividades laborales, las cuales se encuentran en el mismo que son (habilidades, que son habilidades).	13. Registros	Son los documentos relacionados con el proceso de sus actividades, pueden ser generalizados, manuales, verbales o escritos.	14. Control	Son los acciones de vigilancia y supervisión que se dan para el desarrollo del proceso, realizar el control de los riesgos de los procesos laborales.	15. Evidencias	Evidencias probadas que se han realizado en el proceso, los elementos que se han obtenido como resultado.	16. Claves	Son palabras clave o claves, el cual se identifica como claves, según cuáles sean.	17. Recursos	La D.E. recursos que los recursos que utilizan cada proceso, como son (algunos recursos, Recursos, Recursos, Recursos, utilizar frente a cada uno de los que se realizan, que es lo que necesita para realizar sus actividades laborales).	18. Indicadores	Son aquellas evidencias físicas o generadas administrativas, no como leyes, procedimientos, equipamientos de la institución, normalidad que se da al proceso.	19. Proceso con los que se Relaciona	Mencionar los procesos, procesos con los que se relaciona el proceso, de manera general.	20. Información Documentada	Es toda la información generada en el proceso que está en un documento y aplica a sus áreas, cambios, según sea el caso.	21. Riesgos del Proceso	Definir los riesgos que se encuentran en el proceso, puede tener como base, los normalizados en la norma para la administración del riesgo generada en la entidad.	22. Riesgos Transversales Que Transcurren de Actividades	Tenerlo en cuenta los tipos transitorios de identificación de riesgo que ofrece su proceso, en algunos casos. Información sobre la actividad, acciones, hechos, entre otros. Registro de acciones. Descripción de acciones. Descripción de acciones. Descripción de acciones.	23. Características del Proceso	Ayudar a las características de los procesos de prestación de servicios de manera general, que son los y los procesos que se realizan para poder realizar su proceso.	24. Meta	Medición porcentual que se obtiene en un resultado de 70% a 100%, entre los resultados obtenidos respecto a los 20%, se obtiene.	25. Nombre del Indicador	Digite el nombre del indicador, clave, vete y cobertura.	26. Fórmula de los Indicadores	Definir de manera concreta la fórmula matemática con la que se obtiene el indicador, según: Fórmula Matemática General (Fórmula Matemática).	27. Fines de la Medición	Finalidad con la que se mide el indicador. Ej: Mejorar, mejorar, medir.	28. Tipo de Indicador	Utilizar la lista de preguntas, en cada una de las tres categorías de asegurar, mejorar, medir, controlar, se pueden encontrar más de un tipo de indicador, en algunos casos, como se muestra en la lista de preguntas.	29. Responsabilidad (Cargo)	Cargo del responsable de hacer la medición del indicador.	Ejemplar	Por otro, ejemplo.	Revisado	Cada actividad, proceso que diligencia la caracterización.	Aprobado	Cada proceso, actividad que realiza el diligenciamiento de la caracterización.	Acto	Actividad, cargo y persona que realiza.		Acto, revisión y otro administrativo en caso de tener, funciones y roles.	<p>Nota. Las columnas de la imagen, en el lado izquierdo están los ítems o parámetros, al frente, en la columna derecha la descripción o lineamientos de diligenciamiento. Elaboración Propia, 2023.</p>
Categoría	Descripción - Lineamiento para el diligenciamiento																																																																						
1. Objetivo	Definir el alcance del diligenciamiento - proceso - procedimientos, el cual se lo hace la necesidad de caracterización.																																																																						
2. Alcance	Definir el alcance del diligenciamiento, el proceso de su actividad enfocada en el cumplimiento de la labor del riesgo.																																																																						
3. Responsabilidad del diligenciamiento	Definir a que subgerencia pertenece su proceso, Ato, Administrativo, cambio a competencia.																																																																						
4. Responsabilidad del Proceso	Cargo y nombre del líder del proceso.																																																																						
5. Responsabilidad del Sub Proceso	Cargo y nombre del responsable del sub proceso o procedimientos.																																																																						
6. Procedimientos	Definir los procedimientos de su proceso, estos pueden ser internos o externos, manuales, escritos, verbales, otros, entre los procesos.																																																																						
7. Estrategia	Frente a cada proceso, está el poder decir que mismo se realiza, cómo se realiza, para qué se realiza, para qué se realiza, actividades, actividades, etc.																																																																						
8. Metodología	Frente a cada proceso, decir lo que se realiza para realizar su proceso, de manera general.																																																																						
9. Proceso de Atención Cliente Asistencial	Ayudar a su proceso a proporcionar servicios en esta calidad una lista de preguntas, orientados para el momento de la atención, que sea un servicio.																																																																						
10. Procesos / Subprocesos / Procedimientos	Definir cuáles son los sub procesos, del proceso que describe las actividades que conforman su proceso, procedimientos o subprocesos.																																																																						
11. Criterios PMA	Utilizar la lista de preguntas para saber a qué elemento (descripción proceso, información, procedimientos, o competencia) es: a) PMA b) PMA c) PMA d) PMA																																																																						
12. Habilidades	Son las habilidades de sus actividades laborales, las cuales se encuentran en el mismo que son (habilidades, que son habilidades).																																																																						
13. Registros	Son los documentos relacionados con el proceso de sus actividades, pueden ser generalizados, manuales, verbales o escritos.																																																																						
14. Control	Son los acciones de vigilancia y supervisión que se dan para el desarrollo del proceso, realizar el control de los riesgos de los procesos laborales.																																																																						
15. Evidencias	Evidencias probadas que se han realizado en el proceso, los elementos que se han obtenido como resultado.																																																																						
16. Claves	Son palabras clave o claves, el cual se identifica como claves, según cuáles sean.																																																																						
17. Recursos	La D.E. recursos que los recursos que utilizan cada proceso, como son (algunos recursos, Recursos, Recursos, Recursos, utilizar frente a cada uno de los que se realizan, que es lo que necesita para realizar sus actividades laborales).																																																																						
18. Indicadores	Son aquellas evidencias físicas o generadas administrativas, no como leyes, procedimientos, equipamientos de la institución, normalidad que se da al proceso.																																																																						
19. Proceso con los que se Relaciona	Mencionar los procesos, procesos con los que se relaciona el proceso, de manera general.																																																																						
20. Información Documentada	Es toda la información generada en el proceso que está en un documento y aplica a sus áreas, cambios, según sea el caso.																																																																						
21. Riesgos del Proceso	Definir los riesgos que se encuentran en el proceso, puede tener como base, los normalizados en la norma para la administración del riesgo generada en la entidad.																																																																						
22. Riesgos Transversales Que Transcurren de Actividades	Tenerlo en cuenta los tipos transitorios de identificación de riesgo que ofrece su proceso, en algunos casos. Información sobre la actividad, acciones, hechos, entre otros. Registro de acciones. Descripción de acciones. Descripción de acciones. Descripción de acciones.																																																																						
23. Características del Proceso	Ayudar a las características de los procesos de prestación de servicios de manera general, que son los y los procesos que se realizan para poder realizar su proceso.																																																																						
24. Meta	Medición porcentual que se obtiene en un resultado de 70% a 100%, entre los resultados obtenidos respecto a los 20%, se obtiene.																																																																						
25. Nombre del Indicador	Digite el nombre del indicador, clave, vete y cobertura.																																																																						
26. Fórmula de los Indicadores	Definir de manera concreta la fórmula matemática con la que se obtiene el indicador, según: Fórmula Matemática General (Fórmula Matemática).																																																																						
27. Fines de la Medición	Finalidad con la que se mide el indicador. Ej: Mejorar, mejorar, medir.																																																																						
28. Tipo de Indicador	Utilizar la lista de preguntas, en cada una de las tres categorías de asegurar, mejorar, medir, controlar, se pueden encontrar más de un tipo de indicador, en algunos casos, como se muestra en la lista de preguntas.																																																																						
29. Responsabilidad (Cargo)	Cargo del responsable de hacer la medición del indicador.																																																																						
Ejemplar	Por otro, ejemplo.																																																																						
Revisado	Cada actividad, proceso que diligencia la caracterización.																																																																						
Aprobado	Cada proceso, actividad que realiza el diligenciamiento de la caracterización.																																																																						
Acto	Actividad, cargo y persona que realiza.																																																																						
	Acto, revisión y otro administrativo en caso de tener, funciones y roles.																																																																						

7. Resultados

La ejecución de las actividades mencionadas anteriormente permite el desarrollo del modelo de operación por procesos para la E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté, de esta forma, se da cumplimiento al objetivo de diseñar formatos efectivos e integrales que permiten caracterizar y documentar la gestión por procesos dentro del Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), debido a que estos fueron aprobados por gerencia y junta directiva dentro del plan de plataforma estratégica para la vigencia 2023.



La Formulación Del Modelo De Operación Por Procesos Del Hospital, fue un proceso extenso, que en su aplicación tuvo tres fases de desarrollo; inicialmente estructuración del modelo, para ello se estudió la guía de gestión por procesos y se elaboró acorde a los elementos esenciales que allí se establecen, así mismo se identificó la necesidad de ajustarlo progresivamente, con el fin de elevar la calidad de los formatos. Como efecto de lo anterior se da continuidad a la segunda fase, en la que se realizaron mesas de trabajo con acompañamiento de asesoría externa, para determinar la integralidad y eficiencia del modelo. Por último, se buscó apoyo de la líder de habilitación quien aportó significativamente a través de su directriz, a la generación del sistema integral, automatizado y efectivo, denominado como “Caracterización transversal”.

La transversalidad de su estructura se demuestra desde el inicio, puesto que, al ser un trabajo colaborativo, se necesitó del involucramiento de todo el personal e incluso de las sedes de la región salud nororiente. Este fue un trabajo realizado por el pasante, quien trabajó de manera conjunta con los diferentes colaboradores de todos los niveles, desde la alta gerencia hasta procesos como lavandería, comprendiendo en esencia que todas las áreas son parte fundamental

para la mejora del servicio, lo que establece la posibilidad de generar valor público para la entidad.

A continuación, se presenta a detalle el funcionamiento del formato general de caracterización transversal:

Figura 25. *Fragmento inicial del formato de caracterización transversal*

	ESE HOSPITAL EL SALVADOR DE UBATE			
	Código:			Fecha:
	CARACTERIZACIÓN MACROPROCESOS			
	MISIONAL			
CARACTERIZACIÓN PROCESO:			CODIGO DEL MACROPROCESO	
CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO:				

En esta sección introductoria, se solicitan datos básicos como código, fecha, caracterización del proceso o subproceso según corresponda, código del macroproceso, acompañado del nombre de la entidad y logos institucionales, esto con el objetivo de realizar una previa identificación del área, a la cual, corresponde dicha documentación

Figura 26. Sección 1 – 16 del formato de caracterización

1. OBJETIVO:										
2. ALCANCE										
3. RESPONSABLE DEL MACRO-PROCESO		4. RESPONSABLE DEL PROCESO				5. RESPONSABLE DEL SUB PROCESO				
6. PROVEEDORES	7. ENTRADAS	8. NECESIDADES	9. PROCESO DE ATENCION CLIENTE ASISTENCIAL	10. PROCESOS / SUBPROCESO / PROCEDIMIENTO	11. CICLO PHVA	12. SALIDAS	13. REGISTROS	14. CONTROL	15. EXPECTATIVAS	16. CLIENTES
				5.1 ATENCIÓN QUIRURGICA						
				5.2 GINECOBSTERICI						
				5.3 ESTERILIZACIÓN [E]						

Figura 27. Sección 17 – 22 del formato de caracterización

En esta sección, se describe el objetivo, es decir, el propósito de cumplir con dicho proceso, así como, la aclaración de donde inicia y termina el proceso, los lideres responsables a cargo.

Entrando en materia de caracterización, se identifican y constatan los proveedores, internos como externos del proceso, las necesidades que se atienden, el

17. RECURSOS	
FÍSICOS	
FINANCIEROS	
HUMANOS	
TECNOLÓGICOS	
18. REQUISITOS	
19. PROCESOS CON LOS QUE SE RELACIONA	

20. INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
21. RIESGOS DEL PROCESO		
22. RIESGOS TRANSVERSALES EJES TRAZADORES DE ACREDITACIÓN	HUMANIZACIÓN DURANTE LA ATENCIÓN USUARIOS, FAMILIA, ENTRE COLABORADORES	
	SEGURIDAD DEL PACIENTE	
	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA (PLANEACIÓN, DESARROLLO Y GESTIÓN)	
	ADMINISTRACIÓN Y ENFOQUE GESTIÓN DE RIESGOS	
23. OPORTUNIDADES DEL PROCESO		

En esta parte, se describen los recursos, es decir lo que necesita cada área, en cuanto a materiales de cualquier índole, para desempeñar sus funciones, de esta manera, fortalecer el proceso de almacén, ya que tendrá un mejor registro de lo que se debe ordenar y/o aprovisionar.

Se registran los procesos con los que se interactúa, ya sea en la posición de proveedor o de cliente, de igual manera, la información que se genera en cada labor.

Se denotan los riesgos de cada proceso, así disminuir, la probabilidad de impacto o su materialización. Conocer los riesgos inherentes a cada proceso es de vital importancia ya que fortalece los procesos de administración y prevención de este.

Se describe a que riesgo transversal aplica su proceso, con motivo de conocer de qué manera podría impactar negativamente, una falla en las actividades dentro de la cadena de valor.

Así mismo, que oportunidades de mejora puede encontrar y llevar a cabo en las actividades laborales, de esta forma, elevar el grado de desempeño.

Figura 28. Sección 23 – 22 del formato de caracterización

24. META	25. NOMBRE DEL INDICADOR	26. FORMULA DE LOS INDICADORES	27.FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	28. TIPO DE INDICADOR	29. RESPONSABLE (CARGO):

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO POR:		ACTA	



Finalmente, se realiza vigilancia y control de indicadores de casa proceso, en meta, el resultado que se espera obtener al final del proceso. Asignar el tipo de indicador, según la lista despegable, dentro de la casilla, estos pueden ser: Continuidad - Oportunidad - Pertinencia - Accesibilidad - Seguridad - Competencia - Efectividad - Eficiencia - Coordinación - Aceptabilidad – Eficacia

Es fundamental saber que se pretende medir con cada indicador, pues este servirá para hallar opciones de mejora, corregir fallas, prevenir materializaciones de riesgo que afecten a la organización económicamente o reputacionalmente.

En la siguiente tabla se muestran los lineamientos de diligenciamiento:

Tabla 1. Lineamiento de diligenciación

Columna	Descripción - Lineamientos para el diligenciamiento
Macroproceso Proceso Procedimiento	Diligencie el nombre del macroproceso - proceso - procedimiento, al cual se le hará su respectiva caracterización.
1. Objetivo	Diligencie el objetivo del proceso, el propósito de su actividad empresarial en el cumplimiento de la misión del Hospital.
2. Alcance	Diligencie el alcance del proceso, es decir, los límites de acción de su proceso, donde inician, desarrollan y finalizan.
3. Responsable del Macroproceso.	Defina a que subgerencia pertenece su proceso, Alta, Administrativa, científica o comunitaria.
4. Responsable del Proceso	Cargo y nombre del líder del proceso
5. Responsable del Sub-Proceso	Cargo y nombre del responsable del subproceso o procedimiento.
6. Proveedores	Defina los proveedores de su proceso, estos pueden ser internos o externos, usuarios, estado, secretaria, otras áreas o procesos.

7. Entradas	Frente a cada proveedor, usted podrá describir que insumo le entrega, estos podrán ser informes por presentar, programas, actividades laborales. Etc.
8. Necesidades	Frente a cada entrada describa lo que necesita para realizar su proceso, de manera general.
9. Proceso de Atención Cliente Asistencial	<p>Acorde a su proceso o procedimiento encontrara en esta casilla una lista despegable, seleccione cual se involucra de manera directa con sus actividades.</p> <p>Las opciones son:</p> <p>Derechos de los pacientes, Seguridad del paciente, Acceso, Registro e ingreso, Evaluación de necesidades al ingreso, Planeación de la atención, Salida y seguimiento, Referencia y contrarreferencia, Sedes integradas en red, Todos los proceso de atención - Cliente asistencial, y en caso de que no tenga relación directa con los usuarios use la opción (N/A)</p>
10. Procesos Subproceso Procedimiento	Este punto es uno de los más importantes, allí tendrá que describir las actividades que comprende su proceso, procedimiento o subproceso.
11. Ciclo PHVA	<p>Utilice la lista despegable para asignar a cada elemento descripción proceso, subproceso, procedimiento, si corresponde a:</p> <p>P: Planear</p>

	<p>H: Hacer</p> <p>V: Verificar</p> <p>A: Actuar</p>
12. Salidas	Son los productos de sus actividades laborales, las cuales se convierten en el insumo para otro proceso, sea este interno o externo.
13. Registros	Son los elementos evidénciales del producto de sus actividades, suelen ser generalmente actas, archivos o informes.
14. Control	Son las acciones de vigilancia y prevención que usted usa para medir el desempeño de su proceso, mediante el cual se asegura de su correcta ejecución.
15. Expectativas	Escenarios probables que espera recibir al finalizar su proceso, los estándares que espera obtener como resultado.
16. Clientes	Sus salidas tienen un destino, el cual se identifica como clientes, registre cuales serían.
17. Recursos	La E.S.E reconoce que los recursos que solicitan cada proceso suelen ser del tipo: Físicos - Financieros - Humanos - Tecnológicos, indique frente a cada en caso de que así lo requiera, que es lo que necesita para realizar sus actividades laborales.

18. Requisitos	Son aquellos estamentos legales o parámetros administrativos, así como leyes gubernamentales, requerimientos de la secretaria, normatividad que rige al proceso.
19. Proceso con los que se Relaciona	Mencione todas aquellas áreas, proceso con los que se relaciona su proceso, de manera interna.
20. Información Documentada	Es toda la información generada en su proceso que está sujeta a ser documentada y adjunta a otros planes, políticas, códigos de la E.S. E
21. Riesgos del Proceso	Determine los principales riesgos asociados a sus procesos, puede tomar como base, los suministrados en la matriz para la administración del riesgo generada en la entidad.
22. Riesgos Transversales Ejes Trazadores de Acreditación	<p>Teniendo en cuenta los ejes trazadores de acreditación identifique el riesgo que afronta su proceso, en aspectos como:</p> <p>Humanización durante la atención; usuarios, familia, entre colaboradores.</p> <p>Seguridad del paciente</p> <p>Gestión de tecnología (Planeación, desarrollo y gestión)</p> <p>Administración y enfoque de gestión de riesgos</p>

23.Oportunidades del Proceso	Acorde a las oportunidades descritas en el levantamiento de plataforma estratégica de manera previa, use sus tres o más principales oportunidades de mejora que puede alcanzar su proceso.
24. Meta	Medida porcentual que espera obtener en una escala de 1% a 100%, donde los rendimientos mínimos aceptados están del 65%, en adelante.
25. Nombre del Indicador	Dígite el nombre del indicador, claro, corto y coherente
26. Formula de los Indicadores	Describa de manera concreta la fórmula matemática con la que calcula el indicador, ejemplo: Resultante (Activo Corriente / Pasivo Corriente)
27. Frecuencia de la Medición	Periodicidad con la que se mide el indicador. Ej. (Mensual, trimestral, anual)
28. Tipo de Indicador	Utilice la lista despegable, en cada una de las tres celdas posibles de asignar indicador, según corresponda, se pueden marcar hasta tres por cada uno, sin embargo, no es obligatorio, estos se asignan acorde a lo que buscan: Continuidad - Oportunidad - Pertinencia - Accesibilidad - Seguridad - Competencia - Efectividad - Eficiencia - Coordinación - Aceptabilidad - Eficacia

29. Responsable (Cargo)	Cargo del responsable de hacer la medición del indicador.
Elaborado Revisado Aprobado Acta	Por último, complete: Quien elaboro, persona que diligencio la caracterización. Quien Reviso, persona que realizo el seguimiento del correcto diligenciamiento de la caracterización Aprobado, cargo y persona que valido. Acta, Resolución o acto administrativo en caso de tener, Numero y fecha.

Figura 29. Tablas correspondientes a listas despegables en los parámetros de caracterización, número 9, 11 y 28

TIPO DE INDICADOR
Continuidad
Oportunidad
Pertinencia
Accesibilidad
Seguridad
Competencia
Efectividad
Eficiencia
Coordinación
Aceptabilidad
Eficacia

PROCESO DE ATENCIÓN - CLIENTE ASISTENCIAL
Derechos de los Pacientes
Seguridad del Paciente
Acceso
Registro e Ingreso
Evaluación de Necesidades al Ingreso
Planeación de la Atención
Salida y Seguimiento
Referencia y Contrareferencia
Sedes Integradas en Red
Todos los Procesos de Atención - Cliente Asistencial
No Aplica (N/A)

CICLO PHVA
P-Planear
H- Hacer
V-Verificar
A-Actuar



Los formatos son un apoyo para la alta gerencia en donde pueden realizar un escaneo general de toda la entidad, así mismo, identificara las falencias actuales, permitirá desarrollar una toma de decisiones asertiva que atienda las necesidades y expectativas de los procesos.

Fortalecerá la gestión del talento humano ya que los colaboradores reconocerán la verdadera importancia de sus labores y como debería ser el desempeño ideal del mismo, generando sentido de pertenencia hacia su puesto de trabajo y como tal de la organización, aportando de manera significativa a la cadena de valor y a la creación de cultura.

En ese mismo sentido, halla el grado de responsabilidad que tiene cada proceso con los usuarios, esto se debe a que el hospital se preocupa por la satisfacción de sus pacientes y familias, ya que, desde otra perspectiva, son ellos quienes representan las ganancias económicas, este sistema, contribuirá a que crezca la confiabilidad hacia la entidad.

Motiva a que los colaboradores realicen un tratamiento a los riesgos de sus procesos, minimizando sus probabilidades de materialización, ya que estos, podrían impactar a toda la organización, independiente del área a la cual pertenece. Reconoce la imperatividad que obtiene la humanización durante la atención con los usuarios, familias, colaboradores y demás grupos de interés, la seguridad del paciente, gestión tecnológica.

Contribuye a la evaluación del desempeño del proceso, midiendo el nivel de contribución a la organización.

Con base en lo anterior, se concluye que se estructuro un sistema de información, integral, automatizado y con la capacidad de generar valor público a través de la Operación por Procesos para el Hospital el Salvador de Ubaté.

8. Conclusiones y Recomendaciones

- La caracterización transversal es un elemento alto grado de contribución para la organización ya que desde su estructuración necesita de la participación de los colaboradores del hospital, ese detalle es un factor muy importante de creación de cultura para cualquier organización.
- Como se pudo evidenciar el formato contiene tres propósitos principales, describir y documentar los procesos de lo más general a lo particular, identificar opciones de mejora, y por último evaluar los rendimientos. Por esta razón se convierte en una herramienta estratégica de descripción del estado actual, de la cual surgen acciones correctivas con su respectiva medición, lo que ayudara a fortalecer los procesos, generando valor público, impactando en los ingresos obtenidos por prestar un servicio de calidad y de esta forma contribuir a elevar aspectos reputacionales.
- Como recomendación para la persona que continuará con la ejecución de este proyecto, según la experiencia obtenida en la fase de ejecución lo más óptimo es desarrollarla mediante mesas de trabajo divididas por subgerencias, para un mejor resultado, en donde entre colegas haya complementariedad.

9. Recursos: Humanos, Materiales, Institucionales y Financieros

Los recursos utilizados en el desarrollo de la practica fueron:

La solicitud del practicante la realizó la oficina de planeación de la E.S.E a la Universidad de Cundinamarca, donde se requirió un estudiante con las habilidades necesarias para desarrollar actividades administrativas con proactividad, determinación y con sentido de responsabilidad, de igual forma que tuviera la disposición e interés por conocer los procesos realizados en el área de planeación y calidad, todo lo expuesto anteriormente con el fin de dar cumplimiento a los objetivos trazados en la propuesta.

En otra perspectiva, la inmersión de los estudiantes de la Universidad de Cundinamarca al escenario laboral del Hospital el Salvador de Ubaté dio como resultado una relación de aportes, en donde el estudiante desempeño el rol de agente de cambio y genero aportes significativos.

Los materiales e insumos tecnológicos durante el proceso laboral usados son:

- Dispositivos electrónicos como computador y celular.
- Internet
- Puesto de trabajo
- Acceso a bases de información como la intranet.

En cuanto a materiales institucionales, se realizó uso de la información interna de la entidad, para dar mayor profundidad a los temas que lo requerían y entender la operatividad, así como, la forma en que se realizaban algunas actividades, haciendo uso del archivo del Hospital.

Por último, los recursos financieros utilizados son de origen propio, se describen con mayor detalle en la tabla de presupuesto.

10. Presupuesto

En el tiempo de ejecución de la practica laboral equivalente a cuatro meses y doce días, para un total de setecientas noventa horas, se incurrió en el siguiente orden de gasto:

Tabla 2. *Presupuesto*

Presupuesto de Pasantía	
Gastos Diarios	5000
Gastos Semanales	25000
Gastos Mensuales	25000
<i>Otros Gastos:</i>	
<i>Gastos de transporte a sedes hospitalarias de Carupa y Tausa - Centro de Salud de Cucunuba</i>	45000
<i>Duración de la pasantía 4 meses y dos días</i>	160000
Total Gastos de Pasantía	\$ 205,000.00

11. Cronograma

La distribución de las actividades desarrolladas mediante etapas se presentó de manera previa en el documento, sin embargo, la ejecución por semanas se realizó de la siguiente manera:

Tabla 3. Cronograma

Actividades	Tiempo															
	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Etapa I (E-I)	■															
	■	■														
		■	■													
			■	■												
Etapa II (E-II)					■	■										
						■	■	■								
									■							
									■	■						
Etapa III (E-III)												■	■	■		
													■	■		
														■	■	

12. Bibliografía

Modelo Educativo Digital Transmoderno. A, Muñoz. (2019, febrero). UCundinamarca.

<https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/modelo-educativo-digital-transmoderno>

Dirección de Gestión y Desempeño Institucional. (2020, julio). *Guía para la gestión por*

procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG). Función

Pública. Recuperado 28 de marzo de 2023, de

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa+para+l>

[a+gesti%C3%B3n+por+procesos+en+el+marco+del+modelo+integrado+de+planeaci%C](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa+para+l)

[3%B3n+y+gesti%C3%B3n+%28Mipg%29+-+Versi%C3%B3n+1+-](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa+para+l)

[+Julio+de+2020.pdf/3167cf5b-6134-e4e3-8862-](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa+para+l)

[a81b3962479b?t=1593725792225&download=true.](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa+para+l)

Universidad de Cundinamarca. (2010, August). *Acuerdo N°0009*. Universidad De

Cundinamarca. Recuperado 23 de mayo del 2023, de

<http://intranet.unicundi.edu.co/extencionuniversitaria/documents/PUBLICIDAD/ACUER>

[DO-0009.pdf](http://intranet.unicundi.edu.co/extencionuniversitaria/documents/PUBLICIDAD/ACUER)

Jordán, J. (2017, marzo). *Gestión por Procesos como Herramienta Clave para el Mejoramiento*

Continuo en Empresas Comerciales. Universidad Nacional del Litoral. Recuperado 23 de

mayo de 2023, de

<https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/download/478/377/1424>

Los macroprocesos: un nuevo enfoque en el estudio de la Gestión Humana. (2009, agosto).

Scielo Scientific. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-

Avance Jurídico Casa Editorial Ltda. (2023). *Supersalud, Ministerio de Salud y Protección Social*. © Avance Jurídico Casa Editorial Ltda., Superintendencia Nacional de Salud - Supersalud. Recuperado 23 de mayo de 2023, de https://normograma.supersalud.gov.co/normograma/docs/decreto_1080_2021.htm

13. Anexos

Figura 31. Formato de control de horas

FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	ACTIVIDADES	No. DE HORAS
19/09/2022	25/09/2023	Lectura, aprendizaje y retroalimentación de la Guía de Gestión por Procesos dentro del Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, con el objetivo de iniciar la "Caracterización Transversal de los procesos de la E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté", siguiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.	32
25/09/2022	03–02-2023	Formulación del Modelo de Operación por Procesos de la Empresa Social del Estado Hospital el Salvador de Ubaté, con objeto de llevar a cabo la caracterización transversal para el año 2023 (ENTREGAS, REVISIONES Y AJUSTES)	426
23/09/2022	30/09/2022	Actualización Mapa de Procesos para caracterización de procesos y otros fines institucionales	16
07/10/2022	08/10/2022	Creación de carpetas para 0. Intranet Habilitación, con los Macroprocesos, Procesos y (Guías, protocolos, manuales, políticas) en la red interna del hospital (intranet)	8
22/09/2022	22/09/2022	Participación e involucramiento logístico del Comité Institucional de Gestión y Desempeño con objeto de CAPACITACION MATRIZ DEL RIESGO	16
23/09/2022	06/10/2022	Asistencia a mesas de trabajo de Administración del riesgo para la actualización de gestión del riesgo en la E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté en sus diferentes niveles	8

FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	ACTIVIDADES	No. DE HORAS
21/10/2022	04/11/2022	Recopilación de soportes de las mesas de trabajo a los diferentes procesos que componen a la E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté.	44
24/10/2022	08/11/2022	Realización de Actas de mesas de trabajo y Comités Institucionales de gestión y desempeño	17
14/10/2022	14/10/2022	Elaboración de Manual para elaboración de diagramas de flujo	9
28/10/2022	16/11/2022	Seguimiento a matriz de riesgos y recopilación de soportes	38
09/12/2022	16/12/2022	Consolidado de planeación estratégica – MEFI (Ejercicio realizado por planeación de manera previa a la pasantía)	18
03/12/2022	16/12/2022	Actualización de formatos para sistematizar indicadores de productividad y soportes (Tablas) neriodos 2021-2022	10

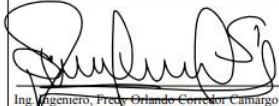
03/12/2022	16/12/2022	Actualización de formatos para sistematizar indicadores de productividad y soportes (Tablas) periodos 2021-2022	10
22/12/2022	20/01/2023	Creación de directorio institucional compuesto por: (Proceso, Responsable, Dirección de Correo Electrónico e Información que se maneja en el mismo); con objeto de ser usado por los colaboradores y clientes asistenciales.	60
04/01/2023	12/01/2023	Actualización de cronograma de comités asistenciales para el año 2023 (Comité-Líder-Secretario- Acto Administrativo-Integrantes-Periodicidad-Fechas)	42
12/01/2023	14/01/2023	Visitas a Hospital Habacuc Calderón de Carmen de Carupa, centros de Salud de Cucunuba, E.S.E DE Tausa y Emisora Crecer FM Estéreo - Ubaté, publicando en cartelera institucionales la convocatoria de miembro de junta directiva del estamento científico externo de la E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté.	10
17/01/2023	07/02/2023	Programación en calendario Google Comités Asistenciales para el año 2023 de la E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté.	12
28/01/2023	29/01/2023	Desarrollo de formulario para horarios de atención de la E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté https://forms.gle/Re28lJxSH8sqlTeMA	8



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA REGISTRO DE ASISTENCIA PASANTE PERIODO 2022 (SEPTIEMBRE – OCTUBRE – NOVIEMBRE- DICIEMBRE) - 2023 (ENERO – FEBRERO)
--



26/01/2023	26/01/2023	Desarrollo de formulario para la validación de información de comités asistenciales para la vigencia del año 2023 https://forms.gle/ujwbnNulfqzkhv8	8
31/01/2023	01/02/2023	Formulario para control y registro de entrega de turno TAB TAM de la E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté https://forms.gle/MohE7yoZXBy4gFo69	8
TOTAL HORAS			790

OBSERVACIONES ASESOR EXTERNO:	
FIRMA ASESOR EXTERNO:	 Ing. Ingeniero, Freddy Orlando Corredor Camargo Jefe de Planeación de la E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté planeacionubate@gmail.com
OBSERVACIONES ASESOR INTERNO:	
FIRMA ASESOR INTERNO:	

Nota. En la imagen se evidencia la firma del asesor externo. Elaboración propia, 2023

13.1 Registros fotográficos

Figura 32. *Comité de desempeño y gestión*



Nota. Los integrantes de la reunión evidenciados en la fotografía son: Gerente, Dra. Aixa Jovanna Cifuentes - Asesoría externa: Ingeniero, Fredy Corredor – María Gacha, Apoyo planeación / calidad y Dra. Francly Paredes, Líder SIAU - Apoyo calidad. Líder de Referencia y Contrarreferencia, Dra. Shislem Rodríguez, Subgerente administrativo, Jairo Martínez, Subgerente científico, Dr., Alexander Mesa, Subgerencia comunitaria, Dra. Luz Marina Manrique, Jefe de personal, Sr. Ricardo Gómez, Líder de servicio de ginecología, Jefe Ruth Perdomo, Líder de las Tics Ing. Christian Valero, y Líder de farmacia, Q/R Fernando Toro.

Figura 33. *Actas de Mesas de Trabajo para Levantamiento de Caracterización*

Transversal

E.S.E. HOSPITAL EL SALVADOR DE UBATE			
	MACROPROCESO	ESTRATEGICO	
	PROCESO	GESTION DE CALIDAD	
	SUBPROCESO	ACREDITACION	
	TIPO DE DOCUMENTO	FORMATO	
	NOMBRE DE DOCUMENTO	ACTA	
		CÓDIGO	FO-GC-AC-002
		VERSIÓN	3
		FECHA	27/10/2022

Página 1 de 5

NOMBRE DE LA REUNIÓN:	Mesa de Trabajo Caracterización Transversal							
LUGAR:	Gerencia	DD	MM	AA	HORA MILITAR INICIO:	10:00	HORA MILITAR FINAL:	12:00
		22	09	2022				

OBJETIVO DE LA REUNIÓN
Realizar procesos de actualización, gestión y formulación del modelo de operación por procesos que componen a la E.S.E Hospital el Salvador de Ubaté, en todos sus niveles.

ORDEN DEL DIA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación del quórum 2. Lectura y aprobación de las temáticas del día. 3. Conceptualización de la guía de gestión por procesos dentro del marco del MIPG 4. Presentación de los formatos 5. Programación de mesas de trabajo para la actualización de Caracterización Transversal con los respectivos líderes y responsables de cada proceso. 6. Apertura de espacio de preguntas generales y feedback. 7. Compromisos y disposiciones finales.

Acta realizada de la primera mesa de trabajo para el levantamiento de Caracterización transversal.

Figura 34. *Lugar de trabajo*



Figura 35. Equipo de planeación en asignación de tareas.



Nota. Las instrucciones del orden de actividades eran a través de reuniones virtuales con el ingeniero, Fredy Corredor – Asesor externo, así mismo, e jefe inmediato de pasantía María Gacha.

Figura 36. Listado de asistencia a comité de desempeño institucional

ASISTENCIA							TIPO DE CONTRATO			FIRMA
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO	CORREO ELECTRONICO	CARGO	AREA	PLANTA	CONTRATO	PERSONAL EN FORMACION	EXTERNO	
1	Aida Gonzalez Tejeda	39809489	aida.gonzalez@hospital-el-salvador.com	compropr	Administración	X				[Firma]
2	Diana Barahona	52796558	diana.barahona@hospital-el-salvador.com	compropr	Es. los de ex		X			[Firma]
3	Marta Beatriz Castro Gomez	39392665	mcastro@hospital-el-salvador.com	Tec. Activo	Tesoreria	X				[Firma]
4	Olga Mijang Castro Ramirez	51880881	olga.mijang@hospital-el-salvador.com	Personal Univer	Presupuesto	X				[Firma]
5	Diana Paola Torres	39198168	torresdiana@hospital-el-salvador.com	Contadora	Contabilidad		X			[Firma]
6	Yva Patricia Carr	3926780	yva.carr@hospital-el-salvador.com	Contadora TI	TI		X			[Firma]
7	Astrid Carolina Castiblanco M	1907415689	astrid.castiblanco@gmail.com	Payante	Cajal Interno			X		[Firma]
8	Loz Diana Thompson R	39671952	loz.thompson@gmail.com	Contadora Archiv	Archivo		X			[Firma]
9	Silvia Jimena Prater	1076661601	silvia.prater@gmail.com	Administrativa	Lab. Clinico		X			[Firma]
10	Doris Susana Calderon	1076661995	doris.calderon@gmail.com	Asistente	S. Asistencia		X			[Firma]
11	Angie Tatiana Carr	1076661718	angie.carr@gmail.com	T. Respiratoria	Son. Ext		X			[Firma]
12	Lizandro Yvett Lopez Mijang	39373096	lizandro.lopez@gmail.com	Inspiratorias	Respiratoria		X			[Firma]
13	Dora Elizabeth Pineda Jimen	39174247	dorapineda@gmail.com	Instrumentador de	Sala y quirófano		X			[Firma]
14	Elvis Gladis Castillo Ramos	39272590	elvis.castillo@gmail.com	Asis. aux. General	Compras de		X			[Firma]
15	Justina Pamela Valera C	39330650	justina.valera@gmail.com	Coordinadora	System		X			[Firma]
16	Francy Patricia Condit	39743420	francy.condit@gmail.com	Prof. Universitaria	SIN PLAN SUBC		X			[Firma]

	MACROPROCESO	E.S.E. HOSPITAL EL SALVADOR DE URBATE		CÓDIGO	E-GCAL-G-F-14
	PROCESO	ESTRATEGICO		VERSION	2
	SUBPROCESO	GESTION DE CALIDAD		FECHA	21 DE ENERO /2022
	TIPO DE DOCUMENTO	CALIDAD			
Pág. 1 de 2	TIPO DE DOCUMENTO	FORMATO			
	NOMBRE DE DOCUMENTO	LISTA DE ASISTENCIA			

TEMA	Comite de Desempeño Institucional					
LUGAR:	Gerencia	DD	MM	AA	HORA INICIO:	HORA FINAL:
		12	10	2022	9:20	11:40



ASISTENCIA							TIPO DE CONTRATO			FIRMA
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO	CORREO ELECTRONICO	CARGO	AREA	PLANTA	CONTRATO	PERSONAL EN FORMACION	EXTERNO	
17	Alfonso Flores R	74170502	alfonso.flores@gmail.com	Sub Coordinador	Asist					[Firma]
18	Florencia Carolina Lopez	74323022	florencia.lopez@gmail.com	Asesor	Planificación		X			[Firma]
19	Edna Patricia Lopez	74323022	edna.lopez@gmail.com	Asesor	Planificación		X			[Firma]
20	MARIA COLUMBA FERRER	20065020	maria.ferrer@gmail.com	Asis. ADTND	Planificación		X			[Firma]

Figura 37. *Equipo de trabajo – Asesoras externas*



Nota. De izquierda a derecha se encuentra Edward Pachón (Pasante), María Gacha (Encargada apoyo planeación y calidad, Dra. Francy Paredes (Líder SIAU).

Figura 38. Directorio HSU

	E.S.E. HOSPITAL EL SALVADOR DE UBATE				
	MACROPROCESO	ESTRATÉGICO	CÓDIGO	E-D-P-F-010	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO	VERSIÓN	5	
	SUBPROCESO	PLANEACIÓN			
	TIPO DOCUMENTO	FORMATO	FECHA	28 DE DICIEMBRE DE 2022	
DOCUMENTO	DIRECTORIO				
ÁREA	RESPONSABLE	DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO		INFORMACIÓN DEL PROCESO	
GERENCIA	Dra. Aixa Cifuentes	gerencia@hospitalubate.gov.co		<ul style="list-style-type: none"> • Información inherente a Gerencia 	
PLANEACIÓN (PL)	Dra. Aixa Cifuentes Ing. Freddy Corredor María Gacha	planeacionubate@gmail.com		<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de Cuentas • Planes Institucionales – MIPG - POA • Plan Anticorrupción y Gestión del Riesgo • Informes Gerenciales • Planeación Estratégica 	
CALIDAD (ACREDITACIÓN [SUA] - HABILITACIÓN [SUH] - PAMEC [PM])	Dra. Mardory Serna	calidad@hospitalubate.gov.co gestiondecalidad@hospitalubate@gmail.com		<ul style="list-style-type: none"> • Temas Relacionados con Acreditación, Habilitación y PAMEC • REPS • Notificaciones de Auditoría 	
SEGURIDAD DEL PACIENTE (SPTÉ)	Dr. Jairo Martínez Dr. Alexander Mesa Jefe Angélica Zambrano	hsuseguridadpaciente@gmail.com hsuseguridadpaciente@gmail.com		<ul style="list-style-type: none"> • Temas Relacionados con Seguridad del Paciente e Infecciones Asociadas al Proceso de Atención en Salud • Reporte de Eventos Adversos 	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN [SIC] (INDICADORES DE CALIDAD E INFORME RIPS)	Dra. Luz Marina Manrique Dr. Alexander Mesa Dra. Carolina Sánchez	sistemasdeinformacion2021@gmail.com		<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de calidad • Planes de mejoramiento 	

TRABAJO SOCIAL	Dra. Luz Marina Manrique Dra. Erika Sanchez	erika.sanchezhsu@gmail.com trabajosocial@hospitalubate.gov.co		<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Casos (Violencia Migrantes, Abandono, Códigos Blancos) • Reporte de Pacientes Sin Seguridad Social • Reporte de Casos a Enlaces Interinstitucionales. (Instituciones de Protección)
ATENCIÓN AL USUARIO Y PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN (AU)	Dra. Luz Marina Manrique Dr. Alexander Mesa Dra. Francy Paredes Sandra Díaz	usuariohospitalubate@gmail.com usuariohospitalubate.gov.co		<ul style="list-style-type: none"> • PQRS • Requerimientos de Usuarios • Solicitud de Ajustes de Incapacidad • Solicitud a Asociación de Usuarios de la E.S.E Hospital El Salvador De Ubaté
CONSULTA EXTERNA PYD (3280)	Dra. Luz Marina Manrique Jefe Gina Santana	informescomunitariashsu@gmail.com INFORMESPYDHSU@gmail.com hsucomunitaria@gmail.com		<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Informes de EPS Relacionado con 3280 • Solicitud de Historias Clínicas Relacionadas con 3280 • Indicadores 202 • Solicitud de Acciones Directas a Gestantes • Informe de Patologías Y Citologías • Seguidientos de Población en Estado de Vulnerabilidad
ODONTOLOGIA - HIGIENE ORAL - MAXILOFACIAL	Dra. Luz Marina Manrique Dra. Amparo Arévalo	hsucomunitaria@gmail.com odontologia.huate@gmail.com		<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes Relacionadas con las Áreas de Odontología, Higiene Oral y Maxilofacial
CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA	Dr. Alexander Mesa Jefe Nidia Chiquiza	subcientifica@hospitalubate.gov.co		<ul style="list-style-type: none"> • Relacionado con Especialidades • Análisis de Caso • Verificación de Incapacidades • Capacitaciones • Temas relacionados con Talento Humano Asistencial

Nota. Es la relación de procesos, con sus respectivos responsables, direcciones de e-mail institucionales y la información que se maneja dentro de cada uno.