



## EJES Y OBJETIVOS ESTRÁTÉGICOS

HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA

<b>Excelencia clínica</b> Gestionar la prestación del servicio de salud integrando los atributos de la calidad como pilares de atención para lograr resultados clínicos superiores.	<b>Responsabilidad social empresarial</b> Direccionar la organización hacia la implementación de estrategias responsables con el ambiente, la comunidad y los colaboradores que permitan aportar al desarrollo de la sociedad y la sostenibilidad.
<b>Atención humanizada centrada en las personas</b> Gestionar la atención humanizada centrada en las personas para colaboradores, pacientes y su familia, mediante estrategias que permitan mejorar la experiencia del usuario.	<b>Transformación cultural</b> Implementar estrategias que permitan generar modelos mentales compartidos encaminados en transformar la cultura de la organización hacia la excelencia.
<b>Seguridad del paciente y Gestión del riesgo</b> Gestionar la prestación del servicio mediante la implementación de buenas prácticas que permitan gestionar el riesgo y brindar una atención segura.	<b>Gestión de la infraestructura y ambientes humanizados</b> Gestionar la infraestructura hospitalaria mediante la transformación del ambiente físico que permita mejorar la experiencia del servicio.
<b>Gestión de la tecnología y la Información</b> Gestionar programas y estrategias que permitan mejorar la seguridad en el uso de tecnologías y encaminar a la institución hacia la transformación digital y la renovación tecnológica.	<b>Gestión del conocimiento, docencia, investigación e innovación</b> Implementar la política de gestión del conocimiento, investigación, docencia, desarrollo e innovación mediante estrategias que permitan contribuir al desarrollo y generación de valor a la institución y su entorno.
<b>Mejoramiento continuo</b> Direccionar el mejoramiento continuo de la entidad hacia estándares superiores de calidad y acreditación.	<b>Gestión administrativa eficiente</b> Gestionar los recursos por medio de procesos eficientes enfocados en mejorar la competitividad, solidez y sostenibilidad financiera.

"Sembrando futuro en salud"

# ESE Hospital Regional de Duitama

## Manual: MANUAL GESTIÓN POR PROCESOS

 <p><b>ESE Hospital</b> Regional de Duitama "Sembrando futuro en salud".</p>	<p><b>ESE Hospital Regional de Duitama</b></p> <p><b>Proceso:</b> Planeación Institucional  <b>Subproceso:</b> Planeación Institucional  <b>Manual:</b> MANUAL GESTIÓN POR PROCESOS</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;"><b>Código</b></td><td style="padding: 2px;">HRD-PE-PI-MA-01</td></tr> <tr> <td style="padding: 2px;"><b>Fecha</b></td><td style="padding: 2px;">2025-05-28</td></tr> <tr> <td style="padding: 2px;"><b>Versión</b></td><td style="padding: 2px;">2.0</td></tr> </table>	<b>Código</b>	HRD-PE-PI-MA-01	<b>Fecha</b>	2025-05-28	<b>Versión</b>	2.0
<b>Código</b>	HRD-PE-PI-MA-01							
<b>Fecha</b>	2025-05-28							
<b>Versión</b>	2.0							

Estratégico	Misional	Apoyo	Evaluación
-------------	----------	-------	------------

## Introducción

Teniendo en cuenta la importante variedad de actividades desarrolladas en la operación de una Entidad para asegurar su correcto funcionamiento, se implementa actualmente como herramienta de organización, la agrupación de acciones por bloques según sea su objetivo a alcanzar, para proponer equipos internos de trabajo, visualizar interrelación de dichos equipos, controlar y mejorar continuamente los resultados de los mismos.

De acuerdo con el MIPG, la gestión por procesos se enmarca en la dimensión de Gestión con valores para resultados porque su objetivo principal es permitirle a la entidad realizar las actividades que, en el marco de los valores del servicio público, la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional. Cabe señalar que los procesos de una entidad constituyen un punto de enlace no solo entre la planeación y operación de esta sino también un punto en el que varios elementos del modelo operan de manera articulada e integrada, siendo este el fin último de la implementación de este modelo. Por otro lado, desde el sistema único de acreditación el direccionamiento estratégico, esta orientado al logro de resultados institucionales esperados, en un enfoque de gestión centrado en cliente y de mejoramiento continuo de los procesos. Para el efecto, el Hospital Regional de Duitama, establece la gestión efectiva de procesos a través de la caracterización de los mismos, la monitorización de metas y objetivos por unidad funcional, para la efectiva gestión.

De acuerdo a la trascendencia e importancia de una adecuada definición, aplicación e interrelación de procesos internos, la ESE Hospital Regional de Duitama, establece y define en este documento la metodología general a través de la cual propone caracterizar los procesos internos que, de manera conjunta con la información documentada de cada uno de estos, en condiciones de suficiente claridad, permite visualizar a sus grupos de valor qué se hace, cómo se hace y qué se necesita para hacerlo. De igual manera, el detalle de los procesos institucionales, se propone como una herramienta indispensable que posibilita innovar tanto en los procesos como en los servicios de la entidad teniendo en cuenta los cambios que se van produciendo en los requerimientos, las necesidades de los grupos de valor que se buscan satisfacer y las condiciones organizacionales que fomenten que dicha innovación pueda tener lugar.

Adoptar un enfoque basado en procesos proporciona a cualquier organización, independientemente de si es de carácter público o privado, las siguientes ventajas:

- Facilita la orientación al cliente o, en este caso, al usuario (que la mayoría de las veces es la ciudadanía).
- Mejora la eficacia y la eficiencia de las actividades.
- Ayuda a estructurar las actividades de la organización.
- Permite mejorar el seguimiento y el control de los resultados obtenidos.
- Facilita la planeación, el establecimiento de objetivos de mejora y la consecución de estos.

## Objetivo General

Orientar la forma de implementación del modelo interno de operación por procesos como herramienta esencial para fortalecimiento de la capacidad de gestión y mejora en el desempeño institucional.

## Objetivos Específicos

- Establecer una metodología propia de caracterización de procesos que ofrezca una lectura clara a todos los interesados, del alcance e interrelación de los diferentes procesos.
- Definir la manera como se conecta la planeación estratégica con el despliegue operativo de la ESE.

## Alcance

La metodología para la gestión por procesos en la ESE Hospital Regional de Duitama aplica a todas las tipologías vigentes de procesos: Estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación.

Inicia con la adopción del mapa de procesos, continua con la definición del objetivo por proceso y termina en la gestión y control de estos, el alcance del documento aplica para todos los procesos de la Institución.

## Marco Legal y/o Teórico

- Ley 872 de 2003, el cual en el artículo primero establece la necesidad de crear un sistema de gestión de la calidad en entidades del estado.
- Decreto 1499 de 2017 disponiendo en su artículo 2.2.22.3.1. que se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)
- ISO 9001 de 2015
- Resolución 5095 de 2018 del Ministerio de salud y protección
- Manual de acreditación en salud Ambulatoria y Hospitalaria de Colombia
- Resolución 018 de 31 de enero de 2022

## Definiciones

- CARACTERIZACIÓN: Es una herramienta táctica que facilita la descripción y control de los procesos.
- CICLO PHVA: Herramienta de gestión
  - Planear: Se establecen objetivos y se identifican los procesos necesarios para lograr unos determinados resultados de acuerdo a las políticas de la organización
  - Hacer: Implementar lo planificado.
  - Verificar: Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.
  - Actuar: Es necesario tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.
- CLIENTES: Es quien recibe el elemento resultante del proceso.
- ENTRADAS/ SALIDAS: Las salidas/entradas pueden ser servicios, equipos, productos, directrices, políticas, informes, sugerencias, quejas, etc.
- Entradas: Información, insumos, necesidades, solicitudes etc. que son utilizados o transformados durante el proceso.
- Salidas: Productos del proceso. Son los elementos transformados resultantes de un proceso. A menudo puede considerarse que la salida de proceso corresponde la entrada del siguiente.
- GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y controlar la institución.
- INDICADORES: Expresiones de las variables del proceso y de las características de calidad de los productos que permiten analizar el desarrollo de la gestión y del cumplimiento del objetivo del subproceso
- MAPA DE PROCESOS: Es la representación gráfica de los procesos que componen la institución ordenados desde un de la misión para mostrar la relación que nace desde las necesidades del cliente y terminando con el producto que genera la satisfacción del cliente.
- OBJETIVO: El fin que se pretende alcanzar y hacia la que se dirigen los esfuerzos y recursos del proceso.
- PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

NOTA 1 Los elementos de entrada para un proceso son, generalmente, salidas de otros procesos.

NOTA 2 Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor.

NOTA 3 Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

NOTA 4 Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes

- PROVEEDORES: Proceso u organización que suministran elementos necesarios para efectuar el proceso.
- ACTIVIDADES: Conjunto de acciones generales relacionadas mutuamente o que interactúan y que permiten cumplir con el objetivo del proceso.
- ALCANCE: Los límites del proceso, es decir, donde inicia, donde termina y que actividades hacen parte del proceso
- ATRIBUTOS DEL SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN: Atributos del sistema único de acreditación: Condición a tener en cuenta para lograr la máxima satisfacción del cliente

o Seguridad: Conjunto de medidas estructurales, organizativas y protocolarias encaminadas a reducir el riesgo de que

el paciente pueda sufrir algún evento adverso durante la atención.

o Eficiencia: Nivel de competencia de los profesionales encargados de la atención del paciente. -

o Disponibilidad (Accesibilidad): Tiene que ver con las facilidades con que se encuentra el usuario al utilizar los servicios de salud.

o Oportunidad: Estados operativos de los servicios y opciones terapéuticas que en un momento dado puede llegar a precisar un usuario.

o Pertinencia: Es la garantía de que los usuarios reciban, en todo momento, los servicios que requieran para tratar su patología con las mayores garantías de éxito

o Efectividad: Grado de acierto y éxito en las opciones terapéuticas finalmente elegidas para tratar al paciente

o Aceptabilidad (Satisfacción): Nivel de acuerdo y coincidencia de los pacientes con el trato recibido por parte de los profesionales y tratamiento ejecutado

o Competencia: Medición de las competencias profesionales de los agentes implicados en los centros de salud

o Coordinación: Comunicación fluida entre los distintos profesionales, centros y departamentos que integran el sistema de salud.

o Continuidad. Posibilidad de recibir las intervenciones requeridas de manera fluida y secuencial, sin interrupciones innecesarias.

## Desarrollo

### 1. CARACTERIZAR UN PROCESO

#### 1. Identificación de procesos

Para poder llegar a la estructuración de procesos de manera individual, primero es necesario partir de la articulación general de la planeación estratégica con los procesos de la entidad, así como las interrelaciones que existen entre los procesos para posteriormente enfocarse en cada uno de ellos y como operan en su interior.

Esta interacción de procesos y en general la dinámica de organización institucional se encuentra detallada en el Mapa de Procesos vigente, donde se detallan los procesos por tipología:

- **Procesos estratégicos:** Incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la Dirección.
- **Procesos misionales:** Incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la institución en el cumplimiento del objeto social o razón de ser. Son los procesos que por su naturaleza gestionan las necesidades de los usuarios y su familia y tiene una interacción directa con él.
- **Procesos de apoyo:** Incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación
- **Procesos de evaluación:** Necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la entidad

De acuerdo con la organización de los procesos, prevista en el Mapa de Procesos Institucional, la primera y más importante acción para identificación particular de cada proceso es el reconocimiento del proceso a caracterizar dentro del Mapa de Procesos como tal.

La caracterización de un proceso, en esencia puede ser usada como herramienta táctica de:

- **Planificación:** Descender los propósitos institucionales al actuar cotidiano
- **Conocimiento:** Identificar la dinámica de organización
- **Gestión:** Reconocer y fortalecer la esencia de los procesos

- **Control:** Proporciona un insumo para definición y aplicación de controles.
- **Integración:** Proyecta la interacción de los procesos.
- **Proyección:** Puntualiza la transformación permanente de los procesos.
- **Integralidad:** Aplicación integral de diferentes enfoques
- **Continuidad:** Trazabilidad de procesos

Esto, a su vez, representa una forma de llevar a cabo la gestión del conocimiento dentro de una entidad y permitirá realizar procesos de innovación sobre los procesos operativos dentro de la entidad en la medida en que se tenga claro cada componente del proceso.

La gestión por procesos se integra de manera directa con la implementación de la Política de Racionalización de Trámites, ya que ambas se relacionan de manera directa con los procesos y los trámites (cuando aplique) que se requieren para llevar a cabo de manera exitosa las actividades clave de cada uno de los procesos de una entidad.

## 2. Objetivo del proceso

Una vez visualizado el proceso a definir dentro de la estructura por procesos institucional, se debe evaluar el objetivo del proceso, para formular el objetivo del proceso se deben tener en cuenta las características SMART (por sus siglas en inglés) que traducidos al español significan: específicos (Specific), medibles (Measurable), alcanzables (Attainable), relevantes (Realist) y a tiempo (Timely o time-bounded). Estos criterios ayudan a distinguir objetivos eficaces de aquellos que no lo son. Y cada uno se refiere a:

1. Específico (Specific): una de las principales funciones de los objetivos es contrarrestar la ambigüedad que se pueden dar al establecer las metas. Por tal motivo, un objetivo debe ser lo más específico posible. Responder preguntas como: ¿Qué? ¿Cómo? ¿Dónde? pueden ser útiles para poder ser lo suficientemente específico con el objetivo.
2. Medible (Measurable): todo buen objetivo debe ser claramente medible con respecto a la referencia elegida, es decir que debe tener un carácter cuantificable. ¿Qué KPI (Key Performance Indicator) o indicadores clave se pueden utilizar para medir su eficiencia?
3. Alcanzable (Attainable): esta es una característica clave, ya que determina si la meta que se establece dentro de la formulación de objetivo es realista o, por el contrario, se encuentra sobreestimada o subestimada, ya que, en ambos casos, esto puede traer consecuencias negativas para la entidad.
4. Realista (Realist): el objetivo debe fijar claramente su campo de acción y posibilidades. Se deben considerar recursos, factores externos e información de actividades previas, a fin de contar con elementos de juicio para su determinación. ¿Es razonable con respecto de la situación interna y externa de la empresa?
5. A tiempo (Timely o time-bounded): Corresponde a la pregunta del ¿cuándo? es indispensable trazar el periodo de tiempo límite en el que se debe cumplir el objetivo. Establecer un tiempo al objetivo ayudará a saber si lo que se está haciendo es lo óptimo para llegar a la meta, así mismo, permite determinar el cumplimiento y medición finales.

En conclusión, para formular el objetivo use la siguiente estructura:

Acción a realizar (verbo fuerte) + objeto (debe responder al qué) + elementos descriptivos globales (complemento del objetivo)

## 3. Alcance del proceso

En el alcance se establece que cada una de las áreas inmersas en los procesos tenga claridad de cuáles son las acciones y actividades que hacen parte de los procedimientos que retroalimentan el cumplimiento de sus funciones.

## 4. Responsables

Con el ánimo de dinamizar la gestión por procesos al interior de la ESE Hospital Regional de Duitama, se establecen la definición de los siguientes roles dentro de los diferentes procesos:

**ASESOR:** Colaboradores que asisten, aconsejar y asesorar directamente a los empleados públicos de la alta dirección.

**LIDER DE PROCESO:** Dirige, dirige, articula e identificación de brechas del proceso. Se caracteriza por su interdisciplinariedad y complementariedad, promueve el trabajo en equipo, establece mecanismos de comunicación efectiva, realiza reuniones, periódicas y promueve el liderazgo. Desde su gestión se planea, implementa, monitoriza, comunica y mantiene el mejoramiento sistémico y continuo de calidad institucional.

**COORDINADOR:** Implementa, supervisa y desarrolla las actividades técnicas, científicas y administrativas de un área específica, propende por la implementación, despliegue y divulgaciones de estas. Se caracteriza por la creatividad e innovación y se enfoca en resultados de mejora a partir del aprendizaje organizacional y el mejoramiento continuo de los procesos, estándares, normas, guías, protocolos y buenas prácticas. Implementa y monitoriza el cumplimiento de las acciones que den respuesta a las oportunidades de mejoramiento incluidas en el plan de mejoramiento.

**REFERENTE:** Profesional que por su experiencia registra, analiza y gestiona todo suceso con relación a un programa institucional determinado.

Según aplique, deberá registrarse los roles que dinamizan el proceso.

## 5. Cadena de valor del proceso

Una vez, se defina el objetivo del proceso, se deben identificar las actividades fundamentales para llevar a cabo ese objetivo, es decir, las actividades clave de éxito a través de las cuales se da la transformación que aporta valor dentro del proceso.

### 5.1. Entradas y proveedores

Cada proceso cuenta con una serie de entradas que pueden ser internas o externas a la entidad. Por esta razón, el responsable del proceso, o a quién competía la labor, debe identificar cuáles son las entradas del proceso y cuál es el rol que desempeña dentro del proceso de transformación que se lleva a cabo al interior del proceso, debe preguntarse: ¿Qué insumos requiero para realizar mi proceso?, ¿Cuáles de estos insumos, son internos a la entidad y cuáles son los externos?, en esta misma medida se deberá identificar para cada insumo requerido el proveedor asociado, interno (detallado en proceso) o externo.

### 5.2. Detalle de actividades

Para realizar el detalle de actividades y/o procedimientos desarrollados en el proceso, es importante comprender la interacción de sus diferentes elementos y de las necesidades operativas que cada uno de ellos, así como no perder la visión general del ciclo del proceso, se pretende desagregar el ciclo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar, en el marco del alcance del proceso, en las actividades claves (las más esenciales) para alcanzar el propósito general del proceso.

El contenido de estas actividades y/o procedimientos deberá homologar las necesidades de estandarización de métodos de trabajo al interior del proceso caracterizado. Se detallan a través sustantivos deverbales que expresan acción y efecto. Ej.: Definición, Análisis.

### 5.3. Salidas y clientes

Las salidas de un proceso son el resultado del proceso de transformación que se lleva a cabo en su interior, debe preguntarse: \* ¿Cuáles son las salidas del proceso? \* ¿Las salidas esperadas del proceso son consistentes con las necesidades y requerimientos esperados por el usuario? \* ¿Las salidas cumplen con el objetivo con el cual se lleva a cabo el proceso?

Los clientes por su parte pueden ser internos, en caso de procesos institucionales con quienes interactúa para continuar con más procesos o externos, en caso del usuario final.

#### 5.4. Indicadores

Entendiendo el indicador como una representación (cuantitativa preferiblemente) establecida mediante la relación entre dos o más variables, a partir de la cual se registra, procesa y presenta información relevante con el fin de medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo en un periodo de tiempo determinado, ésta debe ser verificable objetivamente, la cual al ser comparada con algún nivel de referencia (denominada línea base) puede estar señalando una desviación sobre la cual se pueden implementar acciones correctivas o preventivas según el caso, la definición de los indicadores del proceso, debe obedecer entonces a visualización del impacto esperado del proceso.

En términos generales, el o los indicadores propuestos para medir el desempeño del proceso, deberán estar asociados directamente con el propósito y con las actividades y/o procedimientos que conforman el proceso.

### 6. INDICADORES.

Procesos caracterizados: No. De Procesos caracterizados / Procesos institucionales

## 7. ORGANIZACIÓN DEL MANUAL

**Nivel Estratégico:** Incluye los procesos que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización, son genéricos y comunes.

**Nivel Misional:** Incluye los procesos que describen las actividades o funciones centrales de la organización, estos muestran el que hacer de la entidad y encaminan al cumplimiento de la misión de esta.

**Nivel de Apoyo:** Incluye los procesos que apoyan las actividades misionales de la organización en procura de mejorar la gestión.

**Nivel de Seguimiento y control:** Incluye los Procesos que se encargan de verificar el cumplimiento de las acciones de mejora frente a los riesgos encontrados en cada proceso de Dirección, Misionales y de Apoyo. Además, realizan el seguimiento y la verificación de la atención y la satisfacción de los Usuarios.

Se procedió a la codificación de cada uno de los Procesos, procedimientos, protocolos, manuales, formatos y registros con el fin de unificar la identificación numérica.

## 8. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

Toda actualización al presente Manual debe surtir el siguiente procedimiento:

- Identifica la situación (novedad) y sustenta la necesidad de mejorarlo y/o actualizarlo.
- Se realizan las pruebas de las acciones de mejoramiento y se respalda su viabilidad, mediante documento escrito.
- Con la justificación anterior solicita a la Oficina Asesora de Planeación - Proceso de Gestión de Calidad y de la ESE el trámite de la actualización.
- El Comité de Gestión y Desempeño y Calidad emite su concepto, (aprueba) y ordena la actualización solicitada.
- Se estandarizan las actividades, los procesos y los procedimientos.
- Se emite acto administrativo con el respectivo ajuste y se comunica a todas las dependencias del cambio introducido al Manual de procesos y procedimientos.

## 9. MANEJO Y CONSERVACIÓN DEL MANUAL

Las modificaciones del Manual además de la actualización, se debe efectuar en forma cronológica, incorporando al Manual el control de los cambios generados y extrayendo aquellas que han perdido vigencia, sin olvidar las modificaciones a los diagramas de flujo o flujogramas a que corresponda el proceso o procedimiento.

El archivo original editable del manual se conservará en la carpeta de soporte documental y es visualizado a través de la herramienta ALMERA.

Los archivos deben garantizar las condiciones de archivo establecidas en el procedimiento para normalización, digitalización y firma de documentos digitales HRD-PA-GI-GD-PR-06.

## Bibliografía

- Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
- Manual de acreditación en salud Ambulatoria y Hospitalaria de Colombia
- Manual operativo MIPG

## Anexos

- Plantilla de Caracterización Institucional

## Términos y Definiciones

**Actividad:** Es la suma de tareas secuenciales que normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un procedimiento (es decir definen el COMO se hace).

**Alcance:** Cantidad de personas a las que le puede llegar el mensaje de tu campaña.

**ATRIBUTOS DEL SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN:** Atributos del sistema único de acreditación: Condición a tener en cuenta para lograr la máxima satisfacción del cliente

- o Seguridad: Conjunto de medidas estructurales, organizativas y protocolarias encaminadas a reducir el riesgo de que el paciente pueda sufrir algún evento adverso durante la atención.
- o Eficiencia: Nivel de competencia de los profesionales encargados de la atención del paciente. -
- o Disponibilidad (Accesibilidad): Tiene que ver con las facilidades con que se encuentra el usuario al utilizar los servicios de salud.
- o Oportunidad: Estados operativos de los servicios y opciones terapéuticas que en un momento dado puede llegar a precisar un usuario.
- o Pertinencia: Es la garantía de que los usuarios reciban, en todo momento, los servicios que requieran para tratar su patología con las mayores garantías de éxito
- o Efectividad: Grado de acierto y éxito en las opciones terapéuticas finalmente elegidas para tratar al paciente
- o Aceptabilidad (Satisfacción): Nivel de acuerdo y coincidencia de los pacientes con el trato recibido por parte de los profesionales y tratamiento ejecutado
- o Competencia: Medición de las competencias profesionales de los agentes implicados en los centros de salud
- o Coordinación: Comunicación fluida entre los distintos profesionales, centros y departamentos que integran el sistema de salud.
- o Continuidad. Posibilidad de recibir las intervenciones requeridas de manera fluida y secuencial, sin interrupciones innecesarias.

**CARACTERIZACIÓN:** Es una herramienta táctica que facilita la descripción y control de los procesos.

**CICLO PHVA:** Herramienta de gestión

- Planear: Se establecen objetivos y se identifican los procesos necesarios para lograr unos determinados resultados de acuerdo a las políticas de la organización
- Hacer: Implementar lo planificado.
- Verificar: Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.
- Actuar: Es necesario tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

**CLIENTES:** Es quien recibe el elemento resultante del proceso.

**ENTRADAS/ SALIDAS:** Las salidas/entradas pueden ser servicios, equipos, productos, directrices, políticas, informes, sugerencias, quejas, etc.

- Entradas: Información, insumos, necesidades, solicitudes etc. que son utilizados o transformados durante el proceso.
- Salidas: Productos del proceso. Son los elementos transformados resultantes de un proceso. A menudo puede considerarse que la salida de proceso corresponde la entrada del siguiente.

**GESTIÓN:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar la institución.

**INDICADORES:** Expresiones de las variables del proceso y de las características de calidad de los productos que permiten analizar el desarrollo de la gestión y del cumplimiento del objetivo del subprocesso

**MAPA DE PROCESOS:** Es la representación gráfica de los procesos que componen la institución ordenados desde un de la misión para mostrar la relación que nace desde las necesidades del cliente y terminando con el producto que genera la satisfacción del cliente.

**OBJETIVO:** El fin que se pretende alcanzar y hacia la que se dirigen los esfuerzos y recursos del proceso.

**PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

NOTA 1 Los elementos de entrada para un proceso son, generalmente, salidas de otros procesos.

NOTA 2 Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor.

NOTA 3 Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente proceso especial.

NOTA 4 Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes

**PROVEEDORES:** Proceso u organización que suministran elementos necesarios para efectuar el proceso.

Indicadores
- Procesos caracterizados

## Historial

### Versión 2.0

Elaboró	Revisó	Aprobó
Alba Constanza Hernández Suarez Líder Planeación Institucional (Planeación Institucional)  2025-05-28 08:00 AM	Maria Angelica Moncaleano Cifuentes Subgerente Científico (Subgerencia Científica)  2025-05-28 10:00 AM	Maria Angelica Moncaleano Cifuentes Subgerente Científico (Subgerencia Científica)  2025-05-28 02:00 PM

### Versión 1.0

Elaboró	Revisó	Aprobó
Andrea Milena Benitez Malaver Líder Planeación Institucional (Planeación Institucional)  2024-02-14 07:54 AM	Dayana Fabiola Gil Amezquita Líder Gestión De Calidad (Gestión de la Calidad)  2024-02-14 08:54 AM	Erika Natalia Sanchez Medina Subgerente Administrativo (Subgerencia Adminsitrativa)  2024-02-14 09:54 AM
		Erika Natalia Sánchez Medina Subgerente Administrativo María Angélica Moncaleano Cifuentes Subgerente científico