



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DIANA MILENA MOLINA PEÑARANDA
GERENTE

14/01/2025



	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Ma-001 Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 1 de 1

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCION	2
2. Objetivo General.....	3
3. Objetivos Específicos.....	3
4. Alcance	4
5. Marco Legal	4
6. Glosario	5
7. Generalidades	6
7.1. Enfoque Basado en Procesos	6
7.2. Política de Calidad	9
7.3. Lineamiento de la Política	9
7.4. Plataforma Estratégica	9
7.5. Mapa de Procesos	11
7.6. Procesos y Procedimientos	14
7.7. Caracterización.....	23
8. CONTROL DE DOCUMENTOS Y CAMBIOS.....	23
ANEXOS	23

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Ma-001 Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 2 de 1

1. INTRODUCCION


El presente Manual de Procesos y Procedimientos del Hospital San Agustín de Fonseca es una herramienta estratégica diseñada para garantizar la calidad, eficiencia y seguridad en la prestación de los servicios de salud. Este documento establece de manera clara y estructurada los lineamientos operativos y administrativos que rigen las actividades del hospital, promoviendo la uniformidad en la ejecución de los procesos y el cumplimiento de las normativas legales y regulatorias vigentes.

El propósito del manual es servir como una guía práctica y de consulta para el personal administrativo, asistencial y de apoyo, facilitando la comprensión y aplicación de los procedimientos estandarizados. Además, busca fomentar una cultura organizacional basada en la mejora continua, la responsabilidad y la transparencia en cada una de las áreas del hospital.

Este manual incluye los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación que sustentan el funcionamiento integral del Hospital San Agustín de Fonseca. A través de estos, se garantiza que las actividades relacionadas con la atención a los usuarios, la gestión de recursos y el soporte técnico y logístico estén alineadas con los principios de calidad, seguridad y humanización que distinguen a nuestra institución.

La implementación de este manual permite:

- Optimizar los recursos disponibles.
- Reducir riesgos y garantizar la seguridad de los pacientes y el personal.
- Asegurar el cumplimiento de los estándares definidos por la normatividad nacional, como la Resolución 3100 de 2019 y sus modificaciones.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Ma-001 Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 3 de 1

- Facilitar la capacitación y el desarrollo del talento humano, fortaleciendo su capacidad de respuesta ante las necesidades de la comunidad.


El compromiso con la actualización y divulgación permanente de este manual garantiza su pertinencia frente a los desafíos del sector salud y las demandas de los usuarios, fortaleciendo el posicionamiento del Hospital San Agustín de Fonseca como una institución referente en la prestación de servicios de salud con calidad, eficiencia y equidad.

2. Objetivo General

Establecer y estandarizar los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación del Hospital San Agustín de Fonseca mediante un manual detallado y estructurado que promueva la eficiencia operativa, garantice la calidad en la prestación de los servicios de salud y asegure el cumplimiento de las normativas vigentes, fortaleciendo la seguridad y satisfacción de los usuarios.

3. Objetivos Específicos

- Documentar de manera clara y detallada cada uno de los procesos y procedimientos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación para garantizar su comprensión y aplicación uniforme por parte del personal.
- Asegurar la alineación de las actividades hospitalarias con los principios de calidad, seguridad y humanización en la atención de los usuarios.
- Facilitar la capacitación del talento humano mediante la provisión de una herramienta de consulta que promueva el conocimiento y la correcta ejecución de los procesos establecidos.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Ma-001 Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 4 de 1

- Promover la mejora continua de los procesos hospitalarios mediante la evaluación y actualización periódica del manual.
- Garantizar el cumplimiento de la normatividad nacional vigente en la prestación de servicios de salud, fortaleciendo la transparencia y la confianza en las actividades del hospital.


4. Alcance

El presente Manual de Procesos y Procedimientos del Hospital San Agustín de Fonseca aplica a todas las áreas y servicios de la institución, incluyendo procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. Este manual cubre desde la atención directa a los usuarios hasta las actividades administrativas, logísticas y técnicas que garantizan el correcto funcionamiento del hospital. Su implementación es obligatoria para todo el personal vinculado, con el objetivo de promover la eficiencia, el cumplimiento normativo, la calidad asistencial y la seguridad del paciente.

5. Marco Legal

El Manual de Procesos y Procedimientos del Hospital San Agustín de Fonseca se fundamenta en la normativa vigente que regula la prestación de servicios de salud en Colombia, entre las que se destacan:


- **Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud):** Define la salud como un derecho fundamental y establece principios de calidad, oportunidad y continuidad en la atención.
- **Resolución 3100 de 2019 y sus modificaciones:** Regula el sistema de habilitación de servicios de salud, asegurando el cumplimiento de estándares esenciales de calidad.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Ma-001 Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 5 de 1

- **Resolución 3280 de 2018:** Define las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) y establece lineamientos para su implementación.
- **Resolución 1403 de 2007:** Regula las condiciones esenciales para los servicios farmacéuticos, incluyendo la cadena de frío y manejo de medicamentos.
- **Circular externa 20211700000006-5 de 2021 y Resolución 971 de 2021:** Normas relacionadas con procedimientos como la eutanasia y su aplicación.
- **Decreto 780 de 2016:** Compila las disposiciones legales del sector salud en Colombia.

6. Glosario

- **Calidad en Salud:** Conjunto de características de los servicios de salud que garantizan el cumplimiento de estándares de eficiencia, seguridad, pertinencia y satisfacción de los usuarios.
- **Proceso Estratégico:** Actividades orientadas a la planeación y toma de decisiones que guían el logro de los objetivos organizacionales del hospital.
- **Proceso Misional:** Conjunto de actividades relacionadas directamente con la prestación de servicios de salud a los usuarios.
- **Proceso de Apoyo:** Funciones que respaldan las actividades misionales, como la logística, mantenimiento, farmacia y administración.
- **Proceso de Evaluación:** Procedimientos destinados a medir el desempeño de los servicios y procesos, promoviendo la mejora continua.
- **Humanización del Servicio:** Enfoque centrado en brindar atención con respeto, empatía y dignidad, reconociendo las necesidades y derechos de los pacientes.
- **Normatividad:** Conjunto de leyes, decretos y resoluciones que regulan la prestación de servicios de salud en Colombia.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Ma-001 Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 6 de 1

- **RIAS (Rutas Integrales de Atención en Salud):** Estrategia diseñada para articular los servicios de salud de manera efectiva y eficiente, garantizando el acceso y continuidad en la atención.
- **Eficiencia Operativa:** Capacidad de realizar las actividades hospitalarias con el menor uso posible de recursos, manteniendo altos estándares de calidad.
- **Seguridad del Paciente:** Conjunto de acciones enfocadas en prevenir, mitigar y evitar riesgos, eventos adversos y daños durante la atención en salud.


7. Generalidades

El Hospital San Agustín de Fonseca, en su compromiso con la excelencia y la mejora continua, adopta un enfoque integral para garantizar la calidad y seguridad en la prestación de servicios de salud. Esta sección establece los fundamentos clave que estructuran la gestión hospitalaria mediante procesos definidos, políticas claras y una plataforma estratégica alineada con los objetivos institucionales.

7.1. Enfoque Basado en Procesos

El enfoque basado en procesos implica identificar, gestionar y controlar todas las actividades del hospital como procesos interrelacionados que contribuyen al logro de los objetivos estratégicos. Este enfoque permite:

- Una visión integral de las actividades del hospital.
- La optimización del uso de recursos.
- La mejora en la coordinación entre áreas.
- La satisfacción de las necesidades de los usuarios con servicios efectivos y seguros.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Ma-001 Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 7 de 1

El Hospital San Agustín de Fonseca organiza sus actividades en cuatro categorías principales: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, garantizando una gestión integral que responde a las necesidades y expectativas de los usuarios, promoviendo la calidad y satisfacción en los servicios prestados.

➤ **Procesos Estratégicos**


Estos procesos orientan la gestión institucional y aseguran el cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos del hospital:

- **Gestión Directiva y Estratégica:** Define las políticas, objetivos estratégicos y direccionamiento institucional para garantizar la sostenibilidad del hospital.
- **Gestión Integral de la Calidad:** Asegura el cumplimiento de estándares de calidad y fomenta la mejora continua en todos los procesos.
- **Gestión de Atención al Usuario:** Se enfoca en garantizar una experiencia satisfactoria y humanizada para los usuarios y sus familias.

➤ **Procesos Misionales**

Conforman el núcleo operativo del hospital, relacionados directamente con la prestación de servicios de salud:

- **Gestión Asistencial de Servicios de Salud:**
 - Urgencias.
 - Hospitalización.
 - Sala de partos.
 - Consulta externa general.
 - Vacunación
 - Transporte Asistencial básico (TAB)

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Ma-001 Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 8 de 1

- **Gestión de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico:**

- Laboratorio clínico.
- Imágenes diagnósticas.
- Farmacia.


- **Procesos de Apoyo**

Respaldan las actividades estratégicas y misionales, proporcionando los recursos y condiciones necesarias para su ejecución:

- **Gestión del Talento Humano:** Garantiza la capacitación, bienestar y desempeño del personal.
- **Gestión de la información:**
- **Gestión Financiera:** Asegura el uso eficiente y sostenible de los recursos económicos
- **Gestión Jurídica y Contratación:** Regula la contratación de bienes y servicios conforme a la normativa vigente.
- **Gestión de Recursos Físicos y Mantenimiento:** Administra y preserva la infraestructura y los equipos biomédicos en óptimas condiciones.
- **Gestión de sistemas y tecnologías**
- **Gestión Ambiental:** Promueve prácticas sostenibles y responsables con el entorno.

Procesos de Evaluación

Evalúan y controlan el desempeño de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo para promover la mejora continua:

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Ma-001 Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 9 de 1

- **Gestión de Evaluación y Control:**

- Control interno.
- Auditoría concurrente.

7.2. Política de Calidad

La política de calidad del Hospital San Agustín de Fonseca establece el compromiso de la institución con la prestación de servicios de salud oportunos, seguros y humanizados, basados en el cumplimiento de normativas legales, la implementación de buenas prácticas, y la promoción de la mejora continua. Esta política es el marco de referencia para el desarrollo de objetivos de calidad y la evaluación de resultados.

7.3. Lineamiento de la Política


Los lineamientos que guían la política de calidad son:

- Garantizar la atención centrada en el usuario, promoviendo la humanización y la equidad.
- Cumplir con la normatividad vigente en todos los servicios y procesos.
- Fomentar la participación activa del talento humano en la mejora continua.
- Asegurar la sostenibilidad financiera y operativa del hospital.
- Promover el uso eficiente de los recursos tecnológicos y físicos disponibles.

7.4. Plataforma Estratégica

La plataforma estratégica del hospital está compuesta por:

Misión: La ESE Hospital San Agustín de Fonseca es una institución dedicada a brindar servicios de salud integrales, seguros y de alta calidad, con un enfoque

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Ma-001 Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 10 de 1

centrado en la humanización, la igualdad y la interculturalidad. Nuestro compromiso es ofrecer una atención digna, oportuna y respetuosa de nuestros usuarios, apoyados en un equipo humano calificado y en el uso de recursos tecnológicos adecuados, contribuyendo al bienestar integral de las personas y las comunidades.

Visión: Para el año 2028, la ESE Hospital San Agustín de Fonseca será reconocida como un modelo de excelencia en la prestación de servicios de salud humanizados e inclusivos en el Departamento de la Guajira. Seremos líderes en la implementación de prácticas innovadoras de atención intercultural, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más equitativa y saludable, con un enfoque centrado en el usuario y la comunidad.

Valores Institucionales:

- **Honestidad:** Actuar con integridad y veracidad en todas las acciones, promoviendo la confianza entre los usuarios, colaboradores y la comunidad.
- **Compromiso:** Asumir con responsabilidad y dedicación el cumplimiento de nuestra misión, enfocándonos en el bienestar de los pacientes y la mejora continua.
- **Justicia:** Garantizar el respeto a los derechos de los usuarios, promoviendo la igualdad en el acceso y trato en los servicios de salud.
- **Respeto:** Valorar y reconocer la dignidad de cada persona, fomentando un ambiente de armonía y colaboración.


Principios Institucionales:

- **Equidad**
Proveer servicios de salud sin discriminación, asegurando el acceso

www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Ma-001 Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 11 de 1

justo y equitativo para toda la población, especialmente los más vulnerables.

- **Eficiencia**

Optimizar los recursos disponibles para ofrecer servicios de calidad en tiempos adecuados, reduciendo los desperdicios y priorizando las necesidades del paciente.

- **Transparencia**

Actuar con claridad y apertura en los procesos administrativos, financieros y asistenciales, fortaleciendo la confianza con la comunidad y los usuarios.

- **Calidad**

Mantener estándares de excelencia en los servicios prestados, a través de la innovación, la actualización profesional y el seguimiento constante a los procesos.

- **Responsabilidad Social**

Contribuir al desarrollo de la comunidad mediante acciones que promuevan la salud, el bienestar y la sostenibilidad ambiental.

Objetivos Estratégicos:

- **Fortalecer la humanización de los servicios de salud:**

- Implementar protocolos de atención centrados en el respeto por los derechos de los usuarios y la comunicación efectiva.
- Capacitar al personal en prácticas de empatía y trato digno.


- **Promover la igualdad y el acceso equitativo:**

- Diseñar programas que reduzcan las barreras económicas, geográficas y culturales para acceder a los servicios de salud.


www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

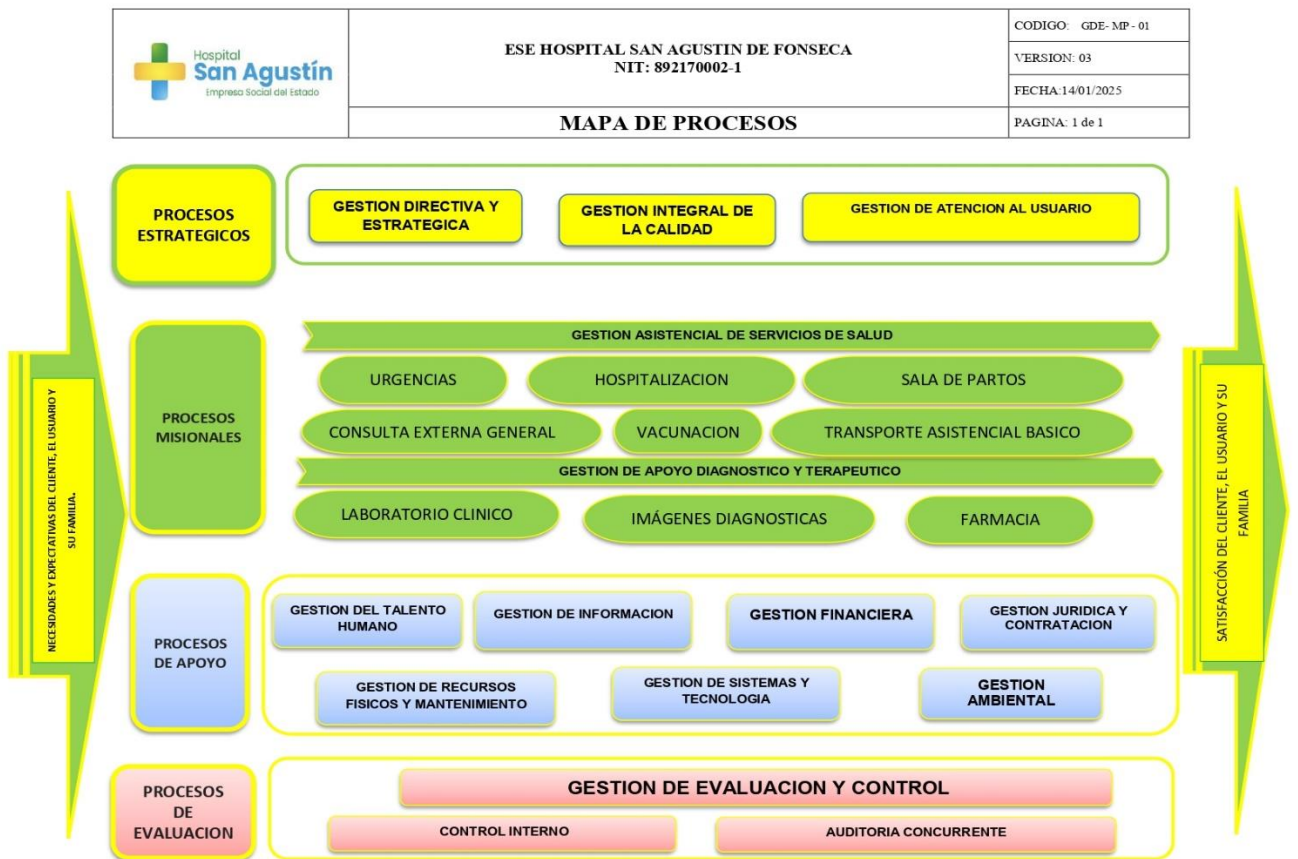
	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Ma-001 Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 12 de 1


- Garantizar la cobertura y la calidad de los servicios en zonas rurales y dispersas.
- **Impulsar la interculturalidad en la atención médica:**
 - Integrar saberes tradicionales y prácticas culturales locales en los servicios de salud.
 - Establecer un diálogo activo con líderes comunitarios y grupos étnicos para adaptar los servicios a las necesidades culturales.
- **Optimizar los recursos tecnológicos y humanos:**
 - Modernizar la infraestructura y los equipos médicos para ofrecer servicios de calidad.
 - Desarrollar programas de formación continua para el personal.
- **Garantizar la sostenibilidad financiera y administrativa:**
 - Implementar estrategias eficientes de gestión de recursos.
 - Fomentar alianzas con instituciones públicas y privadas para garantizar la viabilidad a largo plazo.
- **Fomentar la participación activa de los usuarios:**
 - Crear espacios de consulta y retroalimentación con los usuarios para mejorar la calidad de los servicios.
 - Promover campañas de educación en salud que fortalezcan la prevención y el autocuidado.
- **Promover la investigación e innovación en salud:**
 - Establecer proyectos de investigación orientados a resolver los principales problemas de salud de la región.
 - Participar en redes de colaboración científica y académica.

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Ma-001 Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 13 de 1

7.5. Mapa de Procesos

El mapa de procesos representa gráficamente las interacciones entre los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. Su propósito es proporcionar una visión clara de la estructura operativa del hospital, destacando las relaciones entre las actividades clave. Este mapa se actualiza periódicamente para reflejar mejoras y ajustes organizacionales.



	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Ma-001 Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 14 de 1

7.6. Procesos y Procedimientos

Los procesos y procedimientos documentados en el sistema de gestión de la calidad son herramientas fundamentales para garantizar la estandarización y la correcta ejecución de las actividades.

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS


PROCESOS ESTRATEGICOS		
MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTOS
GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA	PLANEACION INSTITUCIONAL	Procedimiento Formulación de planes y programas
		Procedimiento Construcción plan de desarrollo
		Procedimiento Formulación plataforma estratégica
		Procedimiento Planificación de recursos humanos, financieros y materiales.
		Procedimiento Desarrollo de planes de acción para el cumplimiento de objetivos institucionales
		Elaboración y actualización del Plan Operativo Anual (POA).
		Establecimiento de indicadores de gestión y su seguimiento.
		Procedimiento Planificación de sistemas de gestión
		Implementación de procesos de mejora continua y ajustes en la planificación.
	SEGUIMIENTO Y CONTROL ESTRATEGICO	Procedimiento Seguimiento y control a las políticas y objetivos de la institución
		Procedimiento Seguimiento y control a los sistemas de gestión
		Procedimiento Rendición de cuentas
	GESTION COMERCIAL	Procedimiento Estimación de oferta y demanda de servicios de salud
		Procedimiento Elaboración plan de ventas (portafolio de servicios)
		Procedimiento Gestión de contratos

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTOS
GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD	HABILITACION	Autoevaluación del sistema único de habilitación

www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Ma-001 Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 15 de 1

	SISTEMA DE INFORMACION	Seguimiento de indicadores de calidad
		Seguimiento y monitoreo comités institucionales
	AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	PAMEC
	ACREDITACION	Estándares de acreditación

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTOS
GESTION DE ATENCION AL USUARIO	ASIGNACION DE CITAS	Generación de agendas medicas
		Asignación de citas
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	Recepción y atención de PQRS
		Medición del comportamiento periódico de las PQRS
		Apertura de buzones
	INFORMACION, ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO	Atención personalizada a usuarios (Trabajo social)
		Construcción y desarrollo de Programas educativos a usuarios
		Valoración de trabajo social
		Orientación a víctimas de los diferentes tipos de violencia.
		Aplicación y análisis de encuestas de satisfacción al usuario
		Elaboración de informes
		Reporte de resolución 1552 a diferentes EPS y entidades que la soliciten
	Participación de Comités institucionales	
	PARTICIPACIÓN SOCIAL	Planeación y despliegue de la política de participación social en salud
		Planeación y despliegue de la política de humanización
		Asociación de usuarios
Participación de auditorías externas e internas		

➤ **PROCESOS MISIONALES**


MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTOS
	ATENCION INTEGRAL DE URGENCIAS	Admisiones
		Triage
		Atención inicial de urgencias
		Observación
		Consentimiento informado

www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

GESTION ASISTENCIA DE SERVICIOS DE SALUD		Procedimientos urgencias
		Referencia y contrarreferencia
		Egreso
		Recibo y entrega de turno medico
		Recibo y entrega de turno de enfermería
		Retiro voluntario
		Seguridad del paciente
	SALA DE PARTO	Atención del parto
		Atención al recién nacido
		Referencia
		Seguridad del paciente
	HOSPITALIZACION	Servicio de esterilización
		Atención integral del usuario hospitalizado
		Referencia
		Egreso hospitalario
		Recibo y entrega de turno médico.
		Recibo y entrega de turno de enfermería
	CONSULTA EXTERNA	Consentimiento informado
		Seguridad del paciente
		Asignación de cita
		Facturación de servicios
		Consulta por medicina general
		Consulta por odontología
		Atención por enfermería
		Atención por nutrición
	VACUNACION	Atención por psicología
		Atención por fisioterapia
		Remisión a otros servicios
		Solicitud de biológicos
		Recibo de biológicos
		Almacenamiento de biológicos
		Atención al usuario -intramural
		Atención al usuario extramural
Recepción, análisis y Reporte de información		
ATENCION PRIMARIA EN SALUD	Consentimiento informado	
	Comités institucionales	
	Seguridad del paciente	
	Atención primaria en salud	

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Ma-001 Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 17 de 1


	PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS	Plan de intervenciones colectivas PIC
	PROMOCION Y PREVENCIÓN DE LA SALUD	Captación de gestantes, hipertensos, y diabéticos.
		Gestión del riesgo
		Demanda inducida
		Rutas de promoción y mantenimiento de la salud
		Consentimiento informado
		Programación y seguimiento de estimaciones
	SALUD PUBLICA	Informes y Reportes de información A antes de control y EPS
		Notificación y seguimiento de eventos de interés en salud pública
		Búsqueda activa comunitaria e institucional
		Monitoreo y control de enfermedades transmisibles (epidemias)
		Comité de vigilancia epidemiológica
	TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO	Vigilancia epidemiológica(morbilidad-mortalidad)
		Desarrollo de actividades de educación para la salud en la comunidad
		Traslado asistencial de pacientes
	COORDINACION ASISTENCIAL	Referencia y contra referencia
		Planeación, seguimiento y evaluación del servicio
		Elaboración y seguimientos de informes
		Perfil epidemiológico
		Participación comités de ley en la institución
		Recepción y participación en auditorías externas e internas
		Seguridad del paciente

MACROPROCESOS	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
GESTION DE APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO	LABORATORIO CLINICO	Recepción, toma e identificación de muestras-
		Remisión almacenamiento y transporte de muestras del laboratorio clínico
		Procesamiento, análisis y control de calidad
		Validación y entrega de resultados
		Recepción y almacenamiento de insumos y reactivos de laboratorio clínico
		Consentimiento informado
		Manejo y almacenamiento adecuados de reactivos y material de laboratorio

www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Ma-001 Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 18 de 1

		Gestión de residuos biológicos y químicos generados en el laboratorio.
		Capacitación continua del personal de laboratorio en buenas prácticas y normativas.
		Monitoreo y mantenimiento de equipos e instrumentos de laboratorio
		Seguridad del paciente
	LABORATORIO CITOLOGÍAS CÉRVICO- UTERINAS	Toma y procesamiento de muestras de cuello uterinas y ginecológicas
		Entrega de resultados
		Consentimiento informado
	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	Imágenes radiológicas
		Imágenes radiológicas orales
		Ecografías
	FARMACIA	Solicitud de medicamentos y dispositivos médicos
		Recepción de medicamentos y dispositivos médicos
		Transporte de medicamentos y dispositivos médicos
		Almacenamiento y control de medicamentos y dispositivos médicos
		Almacenamiento y conservación de medicamentos bajo normativas de cadena de frío.
		Dispensación y devolución de medicamentos y dispositivos médicos
		Dispensación ambulatoria de medicamentos
		Dispensación intrahospitalaria de medicamentos y dispositivos médicos
		Gestión de medicamentos de alto riesgo y control especial (psicotrópicos y estupefacientes).
		Devolución, segregación y disposición de medicamentos no conformes o vencidos.
farmacovigilancia		
Gestión y documentación de eventos adversos relacionados con medicamentos		
Control de inventarios y manejo de medicamentos próximos a vencer.		
Capacitación continua del personal en el manejo seguro de medicamentos.		
Participación en comités institucionales		
Reporte de informes		


➤ **PROCESOS DE APOYO**

MACROPROCESOS	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
GESTION DEL TALENTO HUMANO		Planeación del talento humano
		Selección del talento humano

www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Ma-001 Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 19 de 1

	ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	Inducción y reinducción del talento humano
		Novedades
		Evaluación del desempeño
		Administración de nómina y prestaciones sociales
		Comisión de personal
	DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Capacitación
		Fortalecimiento del clima organizacional
		Bienestar social del empleado
	DOCENCIA SERVICIO	Suscripción de convenios docencia - servicio y/o prácticas profesionales
		Formalización de ingreso e inducción de estudiantes
		Supervisión, seguimiento y evaluación de convenios docencia servicio y/o prácticas profesionales
	SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

MACROPROCESOS	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
GESTION DE LA INFORMACION	GESTION DOCUMENTAL	Recepción de comunicaciones oficiales
		Envío de comunicaciones oficiales
		Comunicación interna y externa
		Archivo administrativo
		Archivo clínico
		Actualización de inventario documental
		Transferencia documental
		Actualización de tablas de retención documental TRD
	COMUNICACIÓN PÚBLICA	Ejecución del Plan de Medios
		Estructuración y realización de campañas Publicitarias Institucionales
		Elaboración de Artes Graficas
		Administración de Pagina WEB
	ESTADISTICA	Registro de estadísticas vitales
Medición de la información		


MACROPROCESOS	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
---------------	----------	----------------

www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299


GESTION FINANCIERA	PRESUPUESTO	Proyección y elaboración de presupuesto de ingresos y gastos
		Expedición de certificados de Disponibilidad presupuestal Y Registro presupuestal.
		Registrar cuentas por pagar vigencias anteriores.
		Modificaciones presupuestales
		Revisión y/o generación de Obligaciones y Órdenes pago presupuestal
		Registro de reconocimientos y recaudos
		Generación y presentación de informes de ejecución presupuesta
		Cierre vigencia fiscal
		CONTABILIDAD
	Conciliación bancaria	
	Presentación de la declaración de ingresos y patrimonio	
	Presentación de exógena	
	Elaboración y presentación información exógena	
	Elaboración de informes trimestrales a la contaduría general de la nación.	
	Presentacion informe 2193 en el shio	
	Informe de conciliaciones reciprocas y seguimiento	
	TESORERIA GENERAL	Ingresos monetarios
		Causación y pago de cuentas
		Gestión de créditos con entidades financieras
		Egresos por devolución de excedentes
		Autorización y legalización de avances o anticipos.
		Elaboración y reporte de informes
	COSTOS	Determinación de costos y generación de informes
		Estructuración de Tarifas Institucionales para la venta de servicios de salud
	FACTURACION	Facturación de Servicios ambulatorios
		Facturación de servicios hospitalarios
		Facturación de SOAT
Auditoria SOAT		
Revisión y radicación de cuentas		
Auditoría de cuentas		
Tramite y gestión de glosas		
Generación y reportes de informes		
CARTERA	Gestión de cobro y depuración de cartera	
	Identificación y causación de abonos a Cartera	

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Ma-001 Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 21 de 1

		Cierre mensual de cartera y reporte de informes
		Monitoreo y traslado de Cartera para cobro jurídico
		Cobro coactivo y Jurídico de Cartera

MACROPROCESOS	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	REPRESENTACION JUDICIAL	Atención de procesos judiciales y Defensa
	ASESORIAS JURIDICAS	Emisión de conceptos judiciales
		Cobro pre- jurídico y jurídico de cartera
		Control disciplinario interno
		Proyección y revisión de actos administrativos que firma el Gerente.
		Respuestas a derechos de petición y acciones de tutela
		Procedimiento de vigilancia y reporte de SARLAFT
	CONTRATACION	Proyección y elaboración de contratos
		Elaboración de contratos de bienes y servicios
		Reporte de información a entes de control y cargue a plataformas de ley

MACROPROCESOS	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
GESTION DE RECURSOS FISICOS Y MANTENIMIENTO	ALMACEN	Solicitud de compras
		Compras
		Recepción de bienes e insumos
		Egresos de bienes e insumos
		Entrada, salida y traslado de activos
		Baja de activos
		Inventario general de la institución
	MANTENIMIENTO	Mantenimiento de infraestructura
		Mantenimiento parque automotor
		Mantenimiento preventivo equipos biomédicos
		Mantenimiento correctivo de equipos Biomédico
		Mantenimiento equipo industrial
	Calibración de equipos	
	SEVICIOS GENERALES	Vigilancia y seguridad institucional
		Lavandería
		Aseo general

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Ma-001
		Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Página: 22 de 1

		Cocina
--	--	--------

MACROPROCESOS	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Procedimiento de Inventario y Control de Activos Tecnológicos
		Procedimiento de Mantenimiento Preventivo y correctivo de Equipos Tecnológicos:
		Procedimiento de Evaluación y Adquisición de Tecnología
		Procedimiento de Gestión de la Seguridad Informática y monitoreo de redes
		Procedimiento de Soporte y mantenimiento de los servidores
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN (SISTEMA RFAST)	Gestión de Permisos y Accesos de Usuarios
		Capacitación Continua en el Uso de RFAST
		Actualización y Mantenimiento de la Base de Datos en RFAST
		Copia de Seguridad de Datos (Backups)
		Generación de Informes Estadísticos y Administrativos

MACROPROCESOS	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
GESTION AMBIENTAL	GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS	Procedimientos para el Manejo de Residuos Hospitalarios
		Procedimientos para el Manejo de Sustancias Química
		Procedimientos para la Gestión de Vertimientos
		Procedimientos de Monitoreo y Control Ambiental
		Procedimientos de Respuesta a Emergencias Ambientales
		Procedimientos para la Educación y Sensibilización Ambiental


➤ **PROCESOS DE EVALUACION**

MACROPROCESOS	PROCESOS	PROCEDIMIENTO
GESTION DE EVALUACION Y CONTROL	CONTROL INTERNO	Planeación del Control Interno
		Ejecución de Auditorías
		Seguimiento a reportes a Entes de Vigilancia y Control
		Gestión Documental y Comunicaciones
		Fortalecimiento del Sistema de Control Interno
		Elaboración y presentación de informes
	AUDITORIA CONCURRENTES	Proceso de Auditoría de la Atención en Servicios Críticos
		Procedimiento de Revisión de Historiales Clínicos y Registros de Atención

www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GIC-Ma-001
		Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Página: 23 de 1

		Procedimiento de Supervisión del Cumplimiento de Protocolos de Atención
		Procedimiento de Evaluación de Seguridad del Paciente y Manejo de Medicamentos
		Generación y socialización de informes
		Elaboración de planes de mejoramiento

7.7. Caracterización

La caracterización de procesos es una herramienta de gestión que consiste en identificar, describir y documentar las características esenciales de un proceso dentro de una organización. Su objetivo principal es facilitar el entendimiento, control y mejora de los procesos para asegurar su alineación con los objetivos estratégicos y operativos. (anexo 1: caracterizaciones de procesos)

8. CONTROL DE DOCUMENTOS Y CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción del cambio
01	14/01/2025	Inicial	Creación del documento inicial

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
ERIKA EGEA ROBLES Auditor De Calidad	COMITE DE CALIDAD	DIANA MILENA MOLINA PEÑARANDA Gerente

ANEXOS

www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299