



Formato

Código

FO-PE-01

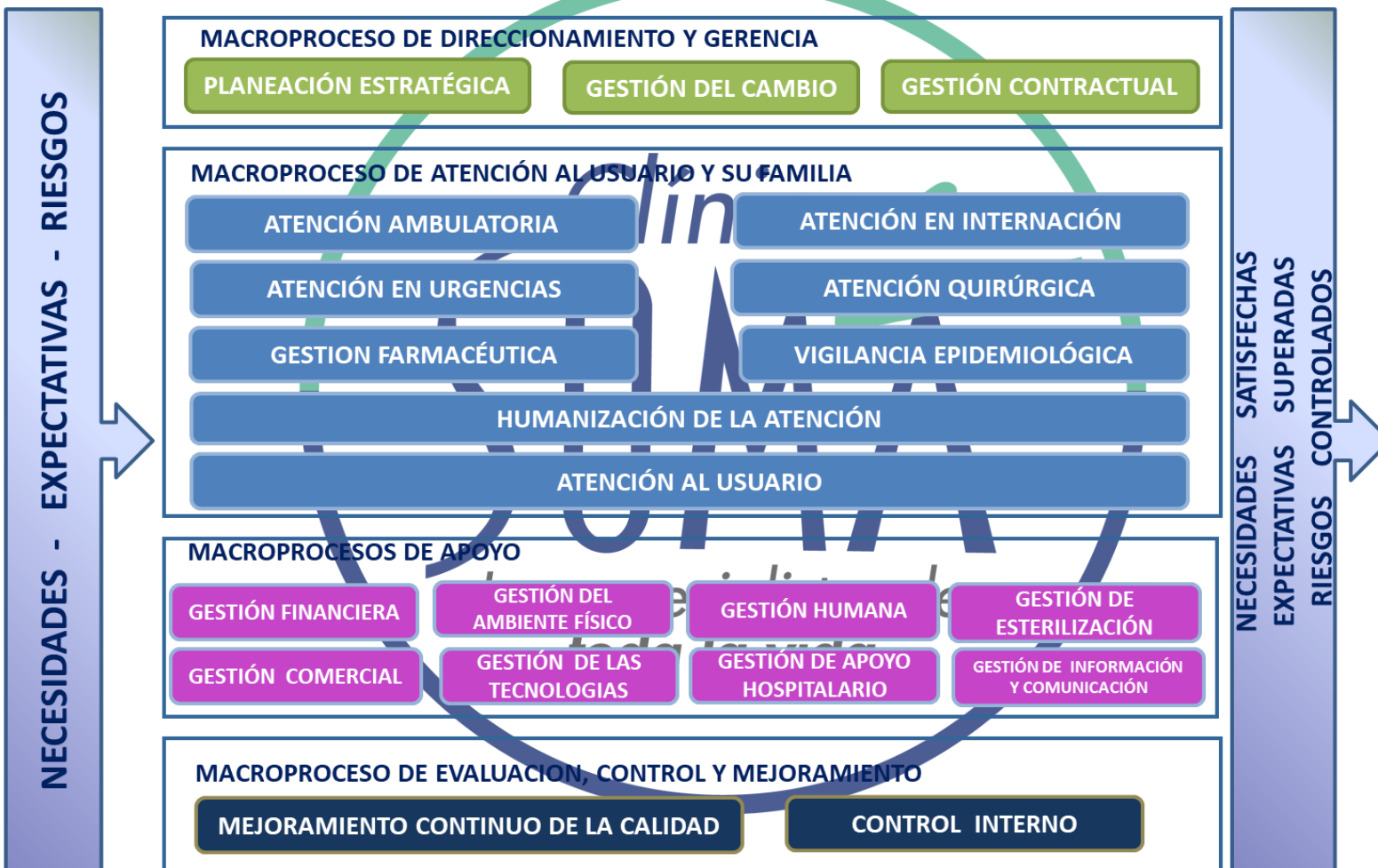
MAPA DE PROCESOS

Versión

08

Vigencia

14/12/2023



APROBADO EN JUNTA DIRECTIVA DEL XX/12/2018

EXPLICACIÓN MAPA DE PROCESOS

La institución se esfuerza diariamente por satisfacer las necesidades del usuario y su familia, por eso, el mapa de procesos que guía el quehacer diario de cada una de las áreas y servicios tanto asistenciales como administrativos, debe estar articulado el Modelo de Mejoramiento Continuo y el Sistema de Gestión de la Calidad.

La propuesta del mapa de procesos parte de la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios y se compone de cuatro Macroprocesos, así:

- **Macroproceso de Direccionamiento y Gerencia:** En el cual se encuentran los procesos de planeación estratégica, Gestión del Cambio y Gestión Contractual, porque es desde este alto nivel que se imparten los lineamientos para la operación de la organización.
- **Macroproceso de Atención al Usuario y su Familia (misional):** En el cual se encuentran todos los procesos asistenciales que están de cara al usuario. Estos procesos son: Atención Ambulatoria, Atención en Internación, Atención en Urgencias, Atención Quirúrgica, Gestión Farmacéutica, Humanización de la atención, Vigilancia Epidemiológica y Atención al Usuario.

- **Macroproceso de apoyo:** En el cual se encuentran los procesos transversales a la institución y que indispensables para la operación de los procesos misionales.

En este macroproceso se encuentran los procesos de Gestión Financiera, Gestión Comercial, Gestión del ambiente físico, Gestión de la información y las comunicaciones, Gestión de las tecnologías (incluyendo tanto equipos médicos como de cómputo), Gestión Humana y Gestión de Apoyo Hospitalario.

- **Macroproceso de evaluación y mejoramiento:** En el cual se encuentran el proceso de Mejoramiento Continuo de la Calidad y el proceso de Control Interno, responsables de impulsar y evaluar la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo y el Sistema de Gestión de la Calidad.

La institución ejecuta sus procesos articulando el enfoque de Control Interno con el Sistema de Gestión de la Calidad, por eso, cada uno de los cuatro Macroprocesos que conforman el mapa de procesos y que cumplen con el Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran asociados de la siguiente manera:

Planeación y gestión: se encuentra asociado a los macroprocesos de direccionamiento estratégico, atención al usuario y su familia y de apoyo, lo que permite asegurar de una manera razonable, que la planeación y ejecución de la misma en la institución, tendrán los controles necesarios para su realización, mientras que la evaluación y seguimiento se encuentra asociado al macroproceso de evaluación y mejoramiento, con lo que se busca que la clínica desarrolle los mecanismos de medición, evaluación y verificación necesarios para determinar la eficiencia y eficacia del Control Interno en la realización de su propósito de contribuir al cumplimiento de los objetivos de la empresa, y finalmente, de manera transversal la información y comunicación que propende por mejorar la

transparencia y el cumplimiento de las obligaciones frente a las necesidades de los usuarios.

Una vez ejecutados todos los procesos institucionales, la Clínica SOMA espera obtener como resultado, la satisfacción de los usuarios, es decir, responder a las necesidades identificadas antes de ejecutar los procesos.

MACROPROCESOS	PROCESOS	SUBPROCESOS	
Direccionamiento y Gerencia	1. Planeación Estratégica	1. Planeación Estratégica 2. Gestión de Proyectos 3. Adopción e implementación de GPC	
	2. Gestión del Cambio	4. Gestión del Cambio	
	3. Gestión Contractual	5. Contratación y supervisión contractual	
Atención al Usuario y su familia	4. Atención Ambulatoria	6. Atención en Consulta Externa 7. Atención en Fisioterapia 8. Atención en Electrodiagnóstico 9. Atención en Diagnóstico Cardiovascular	
	5. Atención en Internación	10. Atención en Hospitalización 11. Atención en UCI – UCE Adultos 12. Atención en UCI – UCE Neonatal	
	6. Atención en Urgencias	13. Atención en Urgencias	
	7. Atención Quirúrgica	14. Atención Quirúrgica 15. Atención Obstétrica	
	8. Gestión Farmacéutica	16. Gestión de medicamentos y dispositivos médicos 17. Seguimiento farmacoterapéutico 18. Farmacovigilancia 19. Producción de Aire Medicinal	
	9. Humanización de la atención	20. Programa de Humanización	
	10. Vigilancia Epidemiológica	21. Programa de Vigilancia Epidemiológica 22. Monitoreo de la satisfacción del usuario 23. Gestión de las manifestaciones del usuario	
	11. Atención al Usuario		24. Gestión de la participación Social 25. Gestión de apoyo al usuario 26. Gestión de la atención e información al usuario (recepción, conmutador).
			27. Gestión de la facturación 28. Gestión de cartera 29. Gestión de costos 30. Gestión de presupuestos 31. Gestión de compras 32. Gestión de tesorería 33. Gestión de activos fijos 34. Gestión contable 35. Gestión de Auditoría de Cuentas
	Procesos de Apoyo	12. Gestión Financiera	36. Mercadeo y venta de servicios
			37. Gestión de la infraestructura física
13. Gestión Comercial			
14. Gestión del ambiente			

MACROPROCESOS	PROCESOS	SUBPROCESOS	
	físico	38. Gestión de necesidades del ambiente físico	
		39. Gestión ambiental	
	15. Gestión de la información y las comunicaciones		40. Gestión de la información clínica y administrativa
			41. Gestión de necesidades de información
			42. Gestión Documental
			43. Manual de Gestión Documental (Que es una de las salidas del procedimiento de planeación del programa de Gestión Documental).
			44. Gestión Comunicacional
			45. Gestión de equipos biomédicos
	16. Gestión de las tecnologías		46. Gestión de las Tecnologías
			47. Tecnovigilancia
			48. Hemovigilancia
			49. Reactivovigilancia
			50. Biovigilancia
	17. Gestión Humana		51. Gestión de la suficiencia y competencia del talento humano
			52. Gestión de necesidades del talento humano
			53. Gestión de la compensación laboral (nómina).
			54. Gestión de la transformación cultural y el clima laboral
			55. Gestión de la seguridad y salud en el trabajo (Incluye plan de emergencias y planes de contingencia).
			56. Programa de bienestar laboral
			57. Modelo de Gestión Docencia - Servicio
		58. Gestión de la alimentación	
18. Gestión de Apoyo Hospitalario		59. Gestión de la ropa hospitalaria	
		60. Gestión del aseo hospitalario	
		61. Gestión de la Vigilancia y Seguridad	
		62. Gestión de Esterilización	
Evaluación, control y mejoramiento	19. Mejoramiento continuo de la calidad	63. Mejoramiento continuo de la calidad	
		64. Programa de Seguridad del Paciente	
	20. Control interno	65. Auditoría Interna	
		66. Gestión del Riesgo	