



Formato

Código

FO-PE-01

MAPA DE PROCESOS

Versión

09

Vigencia

01/11/2027

NECESIDADES - EXPECTATIVAS - RIESGOS

MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

GESTIÓN DEL CAMBIO

GESTIÓN CONTRACTUAL

MACROPROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

ATENCIÓN AMBULATORIA

ATENCIÓN EN INTERNACIÓN

ATENCIÓN EN URGENCIAS

ATENCIÓN QUIRÚRGICA

GESTIÓN FARMACÉUTICA

VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA

ATENCIÓN AL USUARIO

MACROPROCESOS DE APOYO

GESTIÓN FINANCIERA

GESTIÓN DEL
AMBIENTE FÍSICO

GESTIÓN HUMANA

GESTIÓN DE
ESTERILIZACIÓN

GESTIÓN COMERCIAL

GESTIÓN DE LAS
TECNOLOGÍAS

GESTIÓN DE APOYO
HOSPITALARIO

GESTIÓN DE INFORMACIÓN
Y COMUNICACIÓN

MACROPROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORAMIENTO

MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD

CONTROL INTERNO

NECESIDADES SATISFECHAS
EXPECTATIVAS SUPERADAS - ATENCIÓN SEGURA Y HUMANIZADA
RIESGOS CONTROLADOS

APROBADO POR LA GERENCIA EN DELEGACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

DESCRIPCIÓN 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 al 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
		10. Atención en Hospitalización
	5. Atención en Internación	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
	11. Atención al Usuario	22. Monitoreo de la satisfacción del usuario
		23. Gestión de las manifestaciones del usuario
		24. Gestión de la participación Social
		25. Gestión de apoyo al usuario
		26. Gestión de la atención e información al usuario (recepción, conmutador).
Procesos de Apoyo	12. Gestión Financiera	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
	13. Gestión Comercial	36. Mercadeo y venta de servicios
	14. Gestión del ambiente	37. Gestión de la infraestructura física

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
	16. Gestión de las tecnologías	45. Gestión de equipos biomédicos
		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
	18. Gestión de Apoyo Hospitalario	58. Gestión de la alimentación
		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