

# MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS

## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUI

NIT 891800644-9


[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

---

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente Ramiriquí</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
		Página: 2 de 35

## CONTENIDO

INTRODUCCION.....	4
1.JUSTIFICACION.....	5
2.MARCO NORMATIVO .....	6
3.MARCO DE REFERENCIA .....	9
4.MARCO CONCEPTUAL.....	10
5.OBJETIVOS.....	12
5.1 OBJETIVO GENERAL .....	12
5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	12
6. GENERALIDADES DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUI.....	13
6.1 HISTORIA .....	13
6.2 PLATAFORMA ESTRATEGICA .....	14
6.2.1 MISION .....	14
6.2.2 VISION .....	14
6.2.3 OBJETIVOS INSTITUCIONALES .....	14
6.4 PRESTACION DE LOS SERVICIOS.....	15
6.5 CODIGO DE INTEGRIDAD.....	17
7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL.....	18
7.1 DESCRIPCIÓN ORGANIGRAMA .....	19
8. DISPOSICIONES GENERALES.....	21
9. METODOLOGÍA.....	22
10.DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....	23
10.1 Descripción de la relación de los procesos.....	23
10.2 DESPLIEGUE DE PROCESOS .....	23
10.3 MAPA DE PROCESOS.....	26
10.4 Descripción de la relación de los Procedimientos.....	27
10.4.1 Diagramación de Procedimientos .....	27
11. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....	30


NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente Ramiriquí</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
	Página: 3 de 35	

11.1 Caracterización de Procesos.....30

11.2 Caracterización del procedimiento .....32

13.BIBLIOGRAFIA.....34

NIT 891800644-9  
[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

---

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá  
 Contacto: 3114802222  
 E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
	Página: 4 de 35	

## INTRODUCCION

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí actualmente y de conformidad con lo dispuesto por el Acuerdo 013 proferido por el Concejo Municipal de Ramiriquí el día 30 de junio de 1999, es una entidad con categoría especial de entidad pública descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en el capítulo III, Artículo 194, 195 y 197 de la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios y adscrita a la Dirección Seccional del Sistema de Seguridad Social en Salud del municipio de Ramiriquí. La infraestructura, recursos y organización corresponde a un primer nivel de atención, asumiendo algunas acciones del segundo, con el propósito de brindar servicios con calidad y humanización.

Dando cumplimiento a uno de los elementos principales del sistema de control interno y al sistema obligatorio de garantía de calidad, los procesos y procedimientos de gestión deben ser plasmados en manuales que sirvan como herramienta de consulta permanente por los funcionarios de la E.S.E Hospital San Vicente de Ramiriquí.

El modelo de operación por procesos responde a la estructura de un sistema que se adopta del Modelo estándar de Control interno y del Sistema obligatorio de garantía de calidad, beneficiando a la entidad en el cumplimiento de las funciones y responsabilidades al definir los procedimientos inmersos en el proceso dando cumplimiento al direccionamiento estratégico, planes y programas institucionales

NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
		Página: 5 de 35

## 1. JUSTIFICACION

La propuesta de la actualización e implementación del sistema de procesos soporta el mejoramiento de la competitividad de la E.S.E hospital san Vicente de Ramiriquí, identificando las actividades que se desarrollan en cada una de las áreas del hospital, las cuales debidamente coordinadas, definidas y articuladas dan mejores resultados y responden a los cambios normativos, de habilitación y de calidad que se presenten en el desarrollo de la actividad principal de la entidad que es prestar servicios de salud de primer nivel de atención orientados a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, ofreciendo la satisfacción al usuario y el alcance de los objetivos organizacionales.

Dando cumplimiento al elemento al modelo de operación por procesos que hace parte del Modelo estándar de control interno MECI y a su puesta en marcha la entidad podrá contar con la estandarización de las actividades necesarias para dar cumplimiento a la misión y objetivos instituciones, la cual permite que la operación de la entidad se realice de manera continua.

La ley 872 de 2003 promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, esto es la identificación y gestión de la manera más eficaz, de todas aquellas actividades que tengan una clara relación entre si y las cuales constituyen la red de procesos de una entidad.

La importancia del modelo por procesos se puede identificar en el decreto 1537 del 2001, en el que se establece la obligatoriedad para las entidades de elaborar, adaptar y aplicar el manual a través del cual se documenten y formalicen los procesos y procedimientos, y estos documentos a su vez facilitan el cumplimiento del control interno en las entidades públicas.

Gestionar un proceso tiene como punto de partida la caracterización del mismo, que consiste en la determinación de sus rasgos distintivos frente a los otros procesos de la entidad determinado sus proveedores /procesos internos o externos) que entregan insumos o clientes, que reciben un producto o servicio, dando cumplimiento de manera integral y secuencial aplicando al ciclo PHVA.

La caracterización de los procedimientos es un control de la entidad encaminado a lograr que las actividades se desarrollen siguiendo una secuencia lógica, que permita que quien los realice pueda llevarlos a cabo de la misma manera en la que lo efectuaría cualquier otra persona que siga lo descrito en el mismo.

NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
		Página: 6 de 35

## 2.MARCO NORMATIVO

**Constitución política de Colombia de 1990.** En los artículos 209 y 269 se fundamenta el sistema de control interno en el estado colombiano, el primero establece “ la administración publica en todas sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley” y en el 269, se soporta el diseño de sistema “en las entidades publica, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la le, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas”.

**Ley 100 de 1993,** en el artículo 153 en el numeral 9 indica que el sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con los estándares de calidad aceptados en procedimientos y práctica profesional.

**Ley 87 de 1993** “por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”. En el Artículo 1º Definición del control interno. Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos” conforme con el artículo 1º párrafo único, de la ley 87 de 1993. Los manuales de procesos y procedimientos son uno de los instrumentos a través de los cuales cumple el Control Interno, la aplicación de este instrumento contribuye al logro de uno de los objetivos del Control interno; como es garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las unciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.

**Decreto 4295 del 2007,** por el cual se reglamenta parcialmente la ley 872 de 2003

**Ley 872 de 2003** por lo cual se crea el sistema de gestión de la calidad del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios en el artículo 4 literal C se establece como requisito para la implementación del sistema de garantía de la calidad “identificar y priorizar aquellos procesos estratégicos y críticos de la entidad que resulten determinantes de la calidad en la función que les ha sido asignada su secuencia e

NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
		Página: 7 de 35

interacción con base en criterios previamente definidos por el sistema explícitamente en cada entidad.

**Ley 962 de 2005** por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y las entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Ley 1438 de 2011**, capítulo VII calidad y sistema de información, artículo 107. Garantía de calidad y resultados en la atención en el sistema General de seguridad social de salud. En desarrollo del principio de calidad del sistema General de seguridad social de salud estableciendo en la presente ley. Y en el marco del sistema Obligatorio de Garantía de la calidad la atención de salud, se definirá e implementará un plan nacional de mejoramiento de calidad, con clara orientación hacia la obtención de resultados que puedan ser evaluados.

**Decreto 2145 de 1999** “por el cual se dictan normas sobre el sistema nacional de control interno de las entidades y organismos de la Administración pública del orden nacional y territorial y se dictan otras disposiciones”.

**El artículo 43 de este decreto establece** “organización función básica de la gestión gerencial, que consiste en realizar la división y distribución de funciones y competencias asignadas, con miras a lograr los fines y objetivos institucionales y del Estado... Documentar y aplicar los métodos, metodologías, procesos y procedimientos y validarlos constantemente con el propósito de realizar los ajustes y actualizaciones necesarios de la manera que sean el soporte orientador fundamental, no solo para el cumplimiento de sus funciones asignadas, sino para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos tanto en el plan indicativo como en los planes de acción”.

**Decreto 1599 de 2005** “por el cual se adopta el modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano. MECI: 2005”. Dentro de esta norma el Manual de procedimientos se enmarca como un elemento de control, materializado en una normatividad de autorregulación interna que contiene y regula la toma de llevar a cabo los procedimientos de la Entidad Pública, relacionados de manera sistemática, con el fin de lograr la misión y la visión institucional.

**Decreto 1011 de 3 de abril de 2006**, establece el sistema obligatorio de garantía de la calidad de la atención en salud del sistema general de seguridad social en salud que define las normas, requisitos, mecanismos y procesos desarrollados en el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.

NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
	Página: 8 de 35	

**Decreto 1537 del 2001**, en el que se establece la obligatoriedad para las entidades de elaborar, adoptar y aplicar manuales a través de los cuales se documenten y formalicen los procesos y procedimientos. Estos instrumentos, a su vez, facilitan el cumplimiento del Control Interno en las organizaciones públicas.

**Decreto 1599 de 2005** por medio del cual se adopta el Modelo estándar de control interno MECI, con el fin de facilitar el desarrollo e implementación del sistema de control interno en las entidades de estado obligadas a cumplirlo.

**Decreto 943** por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI en el cual se determinan las generalidades y estructura necesaria para fortalecer el sistema de Control interno en las entidades públicas.

**Decreto 1499 de 2017** se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 2.

**Artículo 2.2.22.1.1.** el sistema de gestión creado el artículo 133 de la ley 1753 de 2015, que integra los sistemas de Desarrollo administrativo y de Gestión de la calidad, es el conjunto de entidades y organismos del estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.

NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
	Página: 9 de 35	

### 3. MARCO DE REFERENCIA

En la actualización del modelo de operación por procesos en la E.S.E. hospital san Vicente de Ramiriquí mediante control ejercido a través de la puesta en marcha de este elemento, las entidades podrán contar con una estandarización de las actividades necesarias para dar cumplimiento a su misión y objetivos, lo cual permite, que su operación se realice de manera continua, garantizando la generación de manera continua, garantizando la generación de productos o servicios. Dando cumplimiento al decreto 943 de 2014, por la cual se actualiza el modelo estándar de control interno

De esta manera se conforma el soporte de la operación de la entidad pública, armonizando con un enfoque sistémico su misión y visión institucional, orientada hacia una organización por procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan razonablemente una ejecución eficiente, y el cumplimiento de sus objetivos.

La Ley 872 de 2003 promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, esto es la identificación y gestión de la manera más eficaz, de todas aquellas actividades que tengan una clara relación entre sí y las cuales constituyen la red de procesos de una organización. La gestión por procesos define las interacciones o acciones secuenciales, mediante las cuales se logra la transformación de unos insumos hasta obtener un producto o servicio con las características previamente especificadas, de acuerdo con los requerimientos de la ciudadanía o partes interesadas. Un Modelo de Operación se establece a partir de la identificación de los procesos y sus interacciones, y dependiendo de la complejidad de las organizaciones, es posible agrupar procesos afines en macro procesos. Así mismo, dependiendo del tamaño y complejidad de los procesos de la entidad, éstos podrán desagregarse a nivel de actividades y tareas.

NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
		Página: 10 de 35

## 4.MARCO CONCEPTUAL

**Caracterización de procesos:** consiste en la determinación de sus rasgos distintivos; esto es, cuando se identifican sus interrelaciones frente a los demás procesos de la entidad determinando sus proveedores (procesos internos o instancias externas) que entregan insumos y clientes que reciben un producto o servicio.

La caracterización de los procesos es entonces, el esquema que permite ver en contexto de manera integral y secuencial aplicando el ciclo PHVA, la esencia del proceso frente al aporte que hace al logro de los objetivos institucionales. (TAYLOR, 2014)

**mapa de procesos:** es una herramienta que permite visualizar fácilmente cuáles son y cómo se relacionan los procesos de una organización, también permite identificar las fortalezas y debilidades que posee su estructura (Hugo, 2016)

**Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los elementos de entrada para un proceso son generalmente salidas de otros procesos.

**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 entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.

**Procesos de Apoyo:** incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

**Procesos de Evaluación:** incluyen aquellos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

**Insumo:** Son entradas que deben ser transformadas en el proceso (información, documentación, u otros mecanismos necesarios para el proceso).

**Proveedor:** Proceso interno o entidad externa a la entidad que proporciona información sobre los insumos entregados al proceso.

**Proveedor interno:** Procesos dentro de la entidad que suministran información u otros insumos a un proceso al interior de la entidad.

**Proveedor externo:** Normatividad, Requisitos de los usuarios de la entidad u otras instancias externas que suministran información necesaria para el proceso.

NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
	Página: 11 de 35	

**Diagrama de flujo:** es la representación gráfica de flujo de un algoritmo o de una secuencia de acciones rutinarias. Se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas, se les llama diagramas de flujo por que los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de la operación.

**Procedimiento:** Conjunto de documentos, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de la entidad. Establece los métodos para realizar las tareas, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades.

**Diagrama de flujo.** Es la representación gráfica de las tareas del procedimiento que deben seguirse para la ejecución de un proceso o subproceso.

**Formato:** es una preforma o plantilla para consignar información cuantitativa o cualitativa, que genera evidencia durante la ejecución o desarrollo de las actividades de los procesos y que se convertirá en un registro.

**Mejora continua:** acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**Modelo de operación por procesos:** estándar organizacional que soporta la operación de la entidad pública, armonizando con enfoque sistémico la misión y visión institucional, orientándola hacia una organización por procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de los objetivos de la entidad pública.

NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
	Página: 12 de 35	

## 5.OBJETIVOS

### 5.1 OBJETIVO GENERAL

Estandarizar el modelo de operación por procesos de las actividades necesarias para dar cumplimiento a la misión y objetivos institucionales de la E.S.E Hospital San Vicente de Ramiriquí.

### 5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

5.2.1 Identificar los procesos actuales de la E.S.E. Hospital san Vicente de Ramiriquí.

5.2.2 Adoptar un formato para realizar la caracterización de los procesos de la entidad  
Caracterizar los procesos de la E.S.E. Hospital san Vicente de Ramiriquí.

5.2.3 Difundir el modelo de operación por procesos de la entidad, en todas las áreas.

5.2.4 Informar al personal de la entidad sobre el despliegue del ciclo PHVA en la estructura por procesos de la institución que favorecerá el mejoramiento continuo de la entidad.


NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente Ramiriquí</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
		Página: 13 de 35

## 6. GENERALIDADES DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ

### 6.1 HISTORIA

El Hospital San Vicente de Ramiriquí, fue fundado en el año 1905 por el presbítero Nicolás Tolentino Pedraza, mediante escritura número 379 el 10 de octubre de 1908. El sacerdote católico Abigail Morales, compra el primer predio ubicado en la vereda del centro de Ramiriquí a nombre de la parroquia y destinado para el Hospital de Caridad. El predio fue vendido y con el producto de dicha venta se compró un edificio con mayores ventajas y comodidades.

Para la administración y funcionamiento del hospital se conformó una Junta Directiva, quien crea los estatutos, el reglamento interno y solicitó le fuese concedido personería jurídica, lo que fue aprobado y reconocido en el diario oficial número 14955, del 11 de julio de 1913: mediante Decreto 2727 de agosto 16 de 1950 el Presidente de la Republica establece zonificación hospitalaria para el Departamento de Boyacá, donde quedó incluido el Hospital de Ramiriquí, como regional general previsto de personal científico y administrativo, así como de la dotación necesaria para la correcta atención en los casos de enfermedades ocurridas en el territorio de su jurisdicción.

A partir de 1950, todos los recursos del Gobierno Nacional fueron hechos mediante el Plan Hospitalario del Ministerio de Higiene. En el año de 1970 la Secretaria de Salud de Boyacá firma contratos para la prestación de los servicios de salud con esta entidad y, desde ese entonces y hasta mediados del año 1999, esté ha sido la encargada de nombrar los Directores y asesorar financieramente a la institución.

Actualmente y de conformidad con lo dispuesto por el Acuerdo 013 proferido por el Concejo Municipal de Ramiriquí el día 30 de junio de 1999, **La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí**, es una entidad con categoría especial de entidad pública descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en el capítulo III, artículo 194, 195 y 197 de la ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios y adscrita a la Dirección Seccional del Sistema de Seguridad Social en Salud del municipio de Ramiriquí, la infraestructura, recursos y organización corresponde a un primer nivel de atención, asumiendo algunas acciones del segundo, con el propósito de brindar servicios de óptica calidad a un gran porcentaje (90%) de población con necesidades básicas insatisfechas.

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí tiene como domicilio el municipio de Ramiriquí capital de la Provincia de Márquez, en la Cra. 3ra. N°. 7-21.

NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
		Página: 14 de 35

Ramiriquí es la capital de la asociación de municipios de la Provincia de Márquez, factor que condiciona su relación como eje articulador de esta región del departamento sus áreas de influencia corresponden las poblaciones de Tibana, Rondón, Tibana, Ciénega, Jenesano, Viracachá y Boyacá (Boy). Con una población total de 10.274 personas, de los cuales 49.04%, es decir 5.038 habitantes residentes en el área urbana, y el 50,96%, 5.236 en el área rural. La población de mujeres en el municipio de Ramiriquí es mayor que la de hombres, existiendo una relación de 101.3 mujeres cada 100 hombres de la población (DANE 2012)<sup>1</sup>.

## 6.2 PLATAFORMA ESTRATEGICA

Aprobada mediante acuerdo No 004 de 28 de marzo de 2018 por medio del cual se actualiza la plataforma estratégica para la E.S.E hospital san Vicente de Ramiriquí.

### 6.2.1 MISION

Somos una institución prestadora de servicios de salud de primer nivel de atención; orientados a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, contamos con un equipo interdisciplinario capacitado, con vocación de servicio, integrando a sus procesos, la docencia, formación e investigación, comprometidos con la efectividad, seguridad y humanización del servicio en el ejercicio del derecho a la salud y el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios del municipio de Ramiriquí y la provincia de Márquez .

### 6.2.2 VISION

En el año 2022 la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí será reconocida como líder en la prestación de servicios de salud de primer nivel de atención y de formación académica e investigativa, acreditada bajo estándares de calidad, basados en la seguridad del paciente y humanización para el usuario.

### 6.2.3 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

#### Objetivo general

Garantizar la prestación de los servicios de salud de primer nivel de atención en salud a los usuarios individuales y colectivos, basados en las características del sistema obligatorio de la garantía de la calidad que incluye la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, y continuidad; con humanización y equidad.

#### Objetivos específicos

NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
		Página: 15 de 35

Optimizar la prestación de servicios de primer nivel de atención de salud dentro de las competencias asignadas por la estructura de la red departamental.

Cumplir con los estándares del sistema obligatorio de la garantía de calidad de la atención en salud.

Garantizar que el equipo de trabajo de la Empresa social del estado san Vicente de Ramiriquí sea competente y comprometido con la cultura del servicio.

Prestar servicios de salud eficientes y humanos garantizando la seguridad del paciente y su acompañante.

Fortalecer la gestión de los procesos asistenciales y administrativos apoyado en el sistema obligatorio de garantía de la calidad de la atención en salud y Manual técnico del modelo estándar de control interno.

Salvaguardar el patrimonio y la autonomía administrativa del hospital fundado en la venta de los servicios de salud, la contratación y el uso racional de los recursos

Establecer los procesos de docencia, formación e investigación, para el desarrollo de la práctica formativa del talento humano en salud.

#### 6.4 PRESTACION DE LOS SERVICIOS

El Hospital de baja complejidad

<b>CODIGO SERVICIO</b>	<b>NOMBRE SERVICIO</b>	<b>MODALIDAD</b>	<b>COMPLEJIDAD</b>
101	GENERAL ADULTOS	HOSPITALARIA	BAJA
102	GENERAL PEDIÁTRICA	HOSPITALARIA	BAJA
112	OBSTETRICIA	HOSPITALARIA	MEDIA
312	ENFERMERIA	AMBULATORIO	BAJA
328	MEDICINA GENERAL	AMBULATORIO	BAJA
334	ODONTOLOGIA GENERAL	AMBULATORIO	BAJA
344	PSICOLOGÍA	AMBULATORIO	BAJA
501	SERVICIO DE URGENCIAS	AMBULATORIO	BAJA
601	TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO	TERRESTRE	BAJA
706	LABORATORIO CLINICO	AMBULATORIA Y HOSPITALARIA	BAJA Y MEDIA
710	RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	AMBULATORIA Y HOSPITALARIA	BAJA

NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

712	TOMA DE MUESTRAS	AMBULATORIA Y HOSPITALARIA	BAJA
714	SERVICIO FARMACEUTICO	AMBULATORIA Y HOSPITALARIA	BAJA
724	TOMA E INTERPRETACIÓN DE RADIOGRAFIAS ODONTOLÓGICAS	AMBULATORIA Y HOSPITALARIA	BAJA
739	FISIOTERAPIA	AMBULATORIA Y HOSPITALARIA	BAJA
741	TAMIZACION DE CANCER DE CUELLO UTERINO	AMBULATORIO	BAJA
907	PROTECCIÓN ESPECÍFICA- ATENCIÓN DEL PARTO	AMBULATORIO - EXTRAMURAL DOMICILIARIO	BAJA
908	PROTECCIÓN ESPECÍFICA- ATENCIÓN AL RECIÉN NACIDO	AMBULATORIO - EXTRAMURAL DOMICILIARIO	BAJA
909	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO (Menor a 10 años)	AMBULATORIO- EXTRAMURAL DOMICILIARIO Y OTRAS	BAJA
910	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL DESARROLLO DEL JOVEN (de 10 A 29 años)	AMBULATORIO- EXTRAMURAL DOMICILIARIO Y OTRAS	BAJA
911	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL EMBARAZO	AMBULATORIO- EXTRAMURAL DOMICILIARIO Y OTRAS	BAJA
912	DETECCION TEMPRANA ALTERACIONES EN ADULTO (Mayor a 45 años)	AMBULATORIO- EXTRAMURAL DOMICILIARIO Y OTRAS	BAJA
913	DETECCION TEMPRANA DE CANCER DE CUELLO UTERINO	AMBULATORIO- EXTRAMURAL OTRAS	BAJA
914	DETECCION TEMPRANA CANCER DE SENO	AMBULATORIO- EXTRAMURAL OTRAS	BAJA
915	DETECCIÓN TEMPRANA- ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL	AMBULATORIO- EXTRAMURAL OTRAS	BAJA
916	PROTECCION ESPECIFICA - VACUNACION	AMBULATORIO- EXTRAMURAL DOMICILIARIO Y OTRAS	BAJA

NIT 891800644-9


[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)



 <p>E.S.E. Hospital San Vicente Ramiriquí</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
		Página: 17 de 35

917	PROTECCION ESPECIFICA ATENCION PREVENTIVA EN SALUD BUCAL	AMBULATORIO-EXTRAMURAL OTRAS	BAJA
918	PROTECCION ESPECIFICA ATENCION EN PLANIFICACION FAMILIAR HOMBRES Y MUJERES	AMBULATORIO-EXTRAMURAL OTRAS	BAJA
950	ESTERILIZACIÓN	AMBULATORIO	BAJA

Fuente: Red prestadora de servicios de salud

## 6.5 CODIGO DE INTEGRIDAD

Aprobada mediante resolución No 389 de 08 de octubre de 2018 por medio del cual se adopta el código de integridad para la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí.

### VALORES

**RESPECTO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

**COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**DILIGENCIA:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

### HONESTIDAD:

Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.

NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

## 7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL

Aprobado mediante acuerdo No 003 de 28 de marzo de 2018 por medio del cual se modifica la estructura Orgánica de la E.S.E hospital San Vicente de Ramiriquí




VERSIÓN 2.0

Elaboró: Grupo Asesor Control Interno

Revisó: Comité de Control Interno

Aprobó: Comité de Control Interno

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
		Página: 19 de 35

## 7.1 DESCRIPCIÓN ORGANIGRAMA

- **Directiva:** Está sujeta al decreto 2993 de 2011 o normas que las sustituyan; tiene como responsabilidad; expedir, adicionar y reformar el estatuto interno, Discutir y aprobar los planes de desarrollo de la empresa social, aprobar planes operativos anuales, analizar y aprobar el proyecto de presupuesto anual, de acuerdo con el plan de desarrollo y plan operativo para la vigencia, Aprobar modificaciones de tarifas y cuotas de recuperación que proponga el gerente, para ajustarse a las políticas tarifarias establecidas por las autoridades competentes en el sistema general de seguridad social en salud, en sus distintos órdenes, aprobar planta de personal y las modificaciones a la misma, aprobar los manuales de funciones y procedimientos, para su posterior adopción por la autoridad competente, analizar los informes financieros y los mismos y sugerencias para mejorar el desempeño institucional, supervisar el cumplimiento de los planes y programas definidos para la empresa social, servir de voceros de la empresa social del estado ante las instancias político administrativas correspondientes y ante los diferentes niveles de dirección del sistema de salud, apoyando la labor del gerente en este sentido, determinar la estructura orgánica funcional de la entidad y someterla para su aprobación. Artículo 11 de decreto 1876 de 1994

**Gerencia:** Está sujeto a la resolución 0710 de 2012 y resolución 743 de 2013 o normas que las sustituyan, Responsable de las decisiones estratégicas y la implementación de políticas en la empresa. con el objeto de mantener la unidad de objetivos e intereses de la organización en torno a la misión y objetivos institucionales, identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, determinar los mercados a atender, definir la estrategia del servicio, asignar recursos, adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional, establecer los planes, programas y proyectos, así como las demás funciones de dirección que exija el normal desenvolvimiento de la Empresa.

**Profesional Universitario:** Agrupa los empleos cuya naturaleza demanda la ejecución y aplicación de los conocimientos propios de cualquier carrera profesional diferente a la técnica, profesional y tecnológica, reconocida por la ley y que según su complejidad y competencias exigidas les pueda corresponder funciones de coordinación, supervisión y control de áreas internas encargadas de ejecutar los planes, programas y proyectos institucionales. Artículo 4 decreto 785 de 2005

**Área Asistencial:** Está conformada por el conjunto de unidades orgánico - funciones encargadas de todo el proceso de producción y prestación de servicios de salud, con sus respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario (sección de consulta externa y apoyo diagnóstico y complementarios, protección específica y detección temprana, procesos, urgencias, transporte asistencial básico, internación). Comprende la definición de políticas

NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
		Página: 20 de 35

institucionales de atención, el tipo de recursos necesarios para el efecto, las formas y características de la atención y la prestación del servicio.

**Área administrativa:** Esta área comprende las unidades funcionales encargadas de ejecutar, en coordinación con las demás áreas, los procesos de planeación, adquisición, manejo, utilización, optimización y control de los recursos humanos, financieros, físicos y de información necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la empresa y realizar el mantenimiento de la planta física y su dotación (Financiera, secretaria, servicios de apoyo). En esta área y teniendo en cuenta las limitaciones presupuestales de la empresa.

**Asesoría Jurídica:** Órgano asesor que se encarga del seguimiento y contestación de las demandas en curso, así como los requerimientos y ordenamientos jurídicos necesarios para el buen desarrollo de la institución. Así mismo es consultado permanente por gerencia según los preceptos legales y jurídicos.

**Asesoría de control interno:** El control será ejercido de manera integral e independiente, según la estructura señalada; se realizará sobre la totalidad de recursos procesos y actividades, e implica el control financiero, de calidad, eficiencia, eficacia, legalidad y conveniencia de los actos. Ley 87 de 1993.

**Asesoría de auditoría médica:** mejoramiento y ejecución de los procesos de facturación y auditoría de cuentas médicas (preparación, radicación, auditoría médica y administrativa, objeciones y glosas. Ley 100 de 1993, ley 1122 de 2007 y ley 1438 de 2011.

**Asesoría contable:** se encarga de satisfacer necesidades de la entidad mediante la medición, evaluación, ordenamiento, análisis e interpretación de la información financiera de la entidad, mediante la elaboración y presentación de informes sobre la situación financiera. Ley 43 de 1990. Título I Artículo 35

**Asesoría SOGC:** Dar cumplimiento al sistema obligatorio de la garantía de calidad y las normas, requisitos, mecanismos, y proceso deliberados y sistemáticos, que desarrolla el sector salud, para generar, mantener, y mejorar la calidad de los servicios de salud.

NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
	Página: 21 de 35	

## 8. DISPOSICIONES GENERALES

La E.S.E Hospital San Vicente de Ramiriquí con el direccionamiento del gerente y el grupo asesor de control interno lidera la actualización, diseño, implementación y mejoramiento en el modelo de operación por procesos cumpliendo con la siguiente normatividad:

Manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario.

Sistema obligatorio de garantía de calidad

Decreto Único reglamentario del ministerio de tecnologías de Información y las comunicaciones (gobierno en línea, FURAG formato único reporte avances de la Gestión)

Decreto único reglamentario del sector presidencia de la república No 1081 de 2015 (transparencia).

Decreto único reglamentario del departamento administrativo de la función pública No 1083 de 2015 (MECI modelo estándar de control interno. SISTEDA sistema de desarrollo administrativo, plan anticorrupción).

Modelo integrado de planeación y gestión MIPG

El código de ética de la entidad contiene los principios y valores institucionales, está alineado con el direccionamiento estratégico

Código de integridad

NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
	Página: 22 de 35	

## 9. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para la actualización e implementación del modelo de operación por procesos se desarrolló en las siguientes etapas:

**Levantamiento de información:** desarrollo de manera conjunta con cada uno de los líderes de los procesos, asesor de control interno, se identifican los documentos, formatos e información para caracterizar los procesos y procedimientos.

**Consolidar la información:** consolidar la información obtenida en el formato establecido.

**Diagramación del procedimiento:** una vez consolidada la información se procede a diagramar en flujograma según la simbología.

**Ajuste y validación:** como parte del mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos, se analizaron y establecieron en conjunto con las áreas los cambios, se realizan y validan los cambios pertinentes a los procedimientos, para la implementación.

**Revisión del proceso por el responsable del nivel directivo:** una vez validados y ajustados los procesos por los líderes de los procesos, se remite para previa aprobación por parte de gerencia.

**Aprobación y adopción:** se realiza mediante acto administrativo firmado por el gerente el modelo de operación por procesos.


NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
		Página: 23 de 35

## 10. DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 10.1 DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN DE LOS PROCESOS

El mapa de procesos de la E.S.E. hospital San Vicente de Ramiriquí cuenta con 4 procesos, los cuales se clasifican:

**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 entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.

**Procesos de Apoyo:** incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

**Procesos de Evaluación:** incluyen aquellos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y misionales.

### 10.2 DESPLIEGUE DE PROCESOS

<b>PROCESOS</b>
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
GESTIÓN DE LA CALIDAD
ATENCIÓN AL USUARIO, REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA
DOCENCIA, FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN
<b>PROCESOS MISIONALES</b>
<b>CONSULTA EXTERNA</b>
ENFERMERÍA
MEDICINA GENERAL
ODONTOLOGÍA GENERAL
PSICOLOGÍA
<b>DETECCIÓN TEMPRANA Y PROTECCIÓN ESPECÍFICA</b>
PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN DEL PARTO.
PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN AL RECIÉN NACIDO
DETECCIÓN TEMPRANA- ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO (MENOR A 10 AÑOS)

NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

DETECCIÓN TEMPRANA - DEL DESARROLLO DEL JOVEN (DE 10 A 29 AÑOS)

DETECCIÓN TEMPRANA- ALTERACIONES DEL EMBARAZO.

DETECCIÓN TEMPRANA- ALTERACIONES EN EL ADULTO (MAYOR A 45 AÑOS)

DETECCIÓN TEMPRANA - CÁNCER DE CUELLO UTERINO

DETECCIÓN TEMPRANA - CÁNCER DE SENO

DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL.

PROTECCIÓN ESPECÍFICA - VACUNACIÓN

PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN PREVENTIVA EN SALUD BUCAL.

PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN EN PLANIFICACIÓN FAMILIAR.  
(HOMBRES Y MUJERES)

**APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPEÚTICO**

TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO

SERVICIO FARMACÉUTICO

TAMIZACIÓN DE CÁNCER DE CUELLO UTERINO

RADIOLOGÍAS E IMÁGENES DIAGNOSTICAS

TOMA E INTERPRETACIÓN DE RADIOGRÁFICAS ODONTOLÓGICAS

FISIOTERAPIA

ESTERILIZACIÓN

**URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN**

SERVICIO DE URGENCIAS.

OBSTETRICIA.

GENERAL ADULTOS

GENERAL PEDIÁTRICO

TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO TAB

**SALUD PUBLICA**

ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD

VIGILANCIA EN SALUD PUBLICA

PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS

**PROCESOS DE APOYO**

**GESTION DEL TALENTO HUMANO**

ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

CONTRATACIÓN

NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)



**GESTION FINANCIERA**

CAJA  
FACTURACIÓN  
TESORERÍA  
PRESUPUESTO  
CONTABILIDAD  
CARTERA

**GESTION DE RECURSOS FISICOS**

SERVICIOS GENERALES  
ALMACÉN  
COMPRAS  
MANTENIMIENTO  
SEGURIDAD

**GESTION DE LA INFORMACIÓN**

ESTADÍSTICA  
REDES Y SISTEMAS  
ARCHIVO  
SECRETARIA

**ASESORIAS Y AUDITORIAS**

ASESOR MEDICO  
ASESOR JURÍDICO  
ASESOR CONTABLE

**PROCESO DE EVALUACIÓN**

SISTEMA DE CONTROL INTERNO


NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

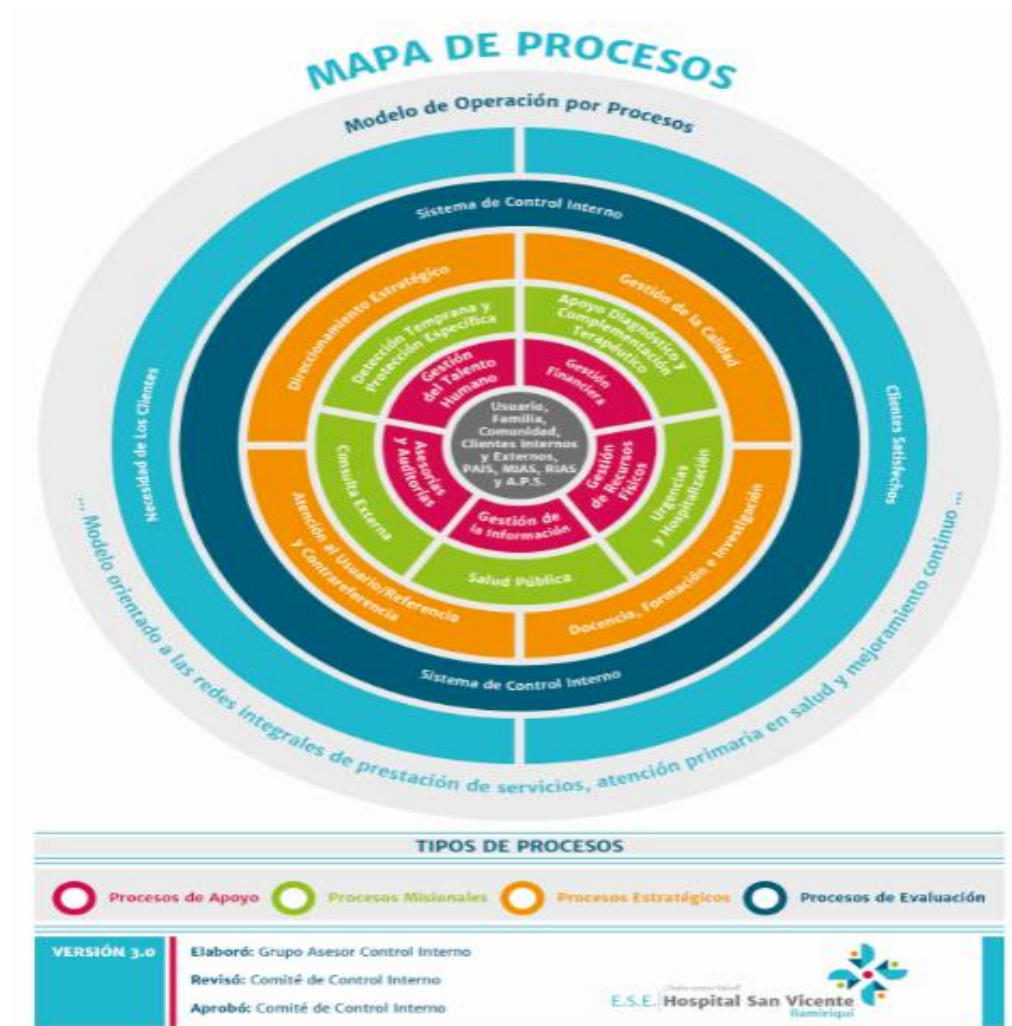
Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
		Página: 26 de 35

### 10.3 MAPA DE PROCESOS

Aprobado mediante resolución No 258 de 04 de Julio de 2018) Por medio de la cual se Actualiza y adoptan los procesos que conforman el Mapa de procesos de la E.S.E hospital San Vicente de Ramiriquí




NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

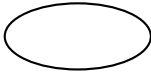



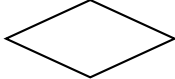

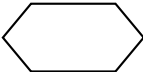
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
	Página: 27 de 35	

## 10.4 DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Para la operativización de los procesos (estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación) cada área documenta los procedimientos que se realizan.

### 10.4.1 DIAGRAMACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

para la diagramación de los procedimientos se aplica la siguiente simbología tomada (American National Estándar)

Símbolos utilizados en la construcción de flujogramas: símbolo	Nombre	Descripción
	Elipse u óvulo	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo. Está reservado a la primera y última actividad. Un proceso puede tener varios inicios y varios finales
	Rectángulo o caja	Se utiliza para definir cada actividad o tarea. Debe incluir siempre un verbo de acción. Las cajas se pueden numerar.
	Documento	Símbolo del Documento impreso.
	Multidocumento	Indica que son varios documentos.
	Rombo	Se utiliza cuando se debe tomar una decisión. Incluyendo siempre una pregunta
	Entrada manual	Esto indica que una persona hará un procedimiento manualmente.
	Símbolo de Preparación	Indica que hay que hacer, ajustar o modificar algo en el proceso antes de proceder.


NIT 891800644-9

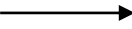


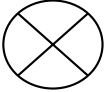
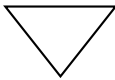
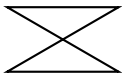
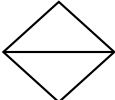
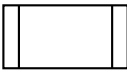
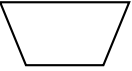
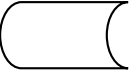

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
		Página: 28 de 35

	Flecha	Se utiliza para unir el resto de símbolos entre sí.
	Símbolo del conector	Indica que el flujo continúa donde se ha colocado un símbolo idéntico (que contiene la misma letra)
	O	Indica que el flujo del proceso continúa en más de dos ramas.
	Unión de invocación	Indica un punto en el diagrama de flujo en el que múltiples ramificaciones convergen de nuevo en un proceso.
	Fusión	Indica un paso en el que dos o más sub-listas o subprocessos se convierten en uno.
	Intercalar	Indica un paso que ordena información en un formato estándar.
	Ordenar	Indica un paso que garantiza una lista de elementos en una secuencia o establece según algunos criterios predeterminados.
	Proceso definido	Indica unas secuencias de acciones que se realizarán una tarea específica incrustada dentro de un proceso más grande. Esta secuencia de acciones podría describirse con más detalle en un diagrama de flujo separado.
	Operación manual	Indica una secuencia de comandos que continuarán repitiéndose hasta que se detenga manualmente
	Almacenamiento de Datos- Datos Almacenados	Indica a un paso donde se almacenan los datos.
	Base de datos	Indica una lista de información con una estructura estándar que permite buscar y ordenar.


NIT 891800644-9



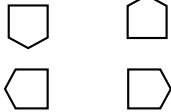
[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
	Página: 29 de 35	

	Almacenamiento interno	Indica que la información se almacenó en la memoria durante un programa, utilizado en diagramas de flujo de diseño de software.
	Visualización	Indica un paso que muestra información
	Conector fuera de página	Indica que el proceso continua fuera de la página


NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente Ramiriquí</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
	Página: 30 de 35	

## 11. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 11.1 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

una vez identificados y clasificados los procesos se continúa con la caracterización de cada uno, para lo cual se tienen en cuenta los siguientes aspectos, contemplados dentro del formato de caracterización que se presenta a continuación de las definiciones: Ver anexo No 1

1. **PROCESO:** Identifica el proceso, diferenciándolo de los demás (estratégico, misional, de apoyo y evaluación)
2. **SERVICIO:** se identifica el servicio de acuerdo al proceso al cual corresponda de acuerdo al despliegue de procesos
3. **RESPONSABLE DEL PROCESO:** Se asigna el propietario o responsable del proceso, conocido también como líder del proceso, quienes se encargan de la supervisión y control del proceso, asegurando su correcto funcionamiento.
4. **OBJETIVO:** Amplía la información del nombre, se redacta de manera que se pueda utilizar como resumen del proceso, describe de manera precisa y clara la razón de ser del mismo.
5. **ALCANCE:** Indica en qué casos se aplica el proceso y la cobertura en cuanto a las áreas y/o miembros de la organización se refiere.

#### 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

**PROVEEDORES:** Dentro del enfoque sistémico de los procesos, para cada actividad existe un proveedor, ya sea un cliente (externo o interno) un contratista (proveedor), un ente de control u otro proceso.

El proveedor también puede ser una entidad externa, pública o privada, descentralizada o empresas privadas que cumplan funciones públicas.

**ENTRADAS:** Corresponde a los insumos que se requieren para cumplir con cada actividad del proceso.

#### ETAPA DEL CICLO PHVA

Planear: “Establecer el plan operativo”.

Hacer: “Ejecutar el plan operativo”.

Verificar: “Realizar seguimiento el plan operativo”.

Actuar: “Aplicar las acciones de mejoramiento al plan operativo”.

Nótese que la descripción de las actividades debe comenzar siempre con un verbo en infinitivo (ar,er,ir)


NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente Ramiriquí</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
		Página: 31 de 35

**ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO:** Describen cada una de las acciones o actividades que deben ser ejecutadas o desarrolladas dentro del proceso.

**SALIDAS:** Corresponde los productos o resultados de cada actividad dentro del proceso.

**CLIENTES:** De forma paralela a los proveedores, para cada actividad existen los clientes para quienes el producto o resultado de la actividad se convierte en entrada o insumo para una nueva actividad dentro del mismo o para otros procesos.

**7. SEGUIMIENTO AL PROCESO:** Se refiere a las acciones necesarias para la evaluación y seguimiento del proceso, y en caso de no alcanzar los resultados planificados poder llevar a cabo correcciones y acciones correctivas.

**8. INDICADORES DE GESTIÓN:** Corresponde a parámetros que muestran el estado del proceso; la interpretación de su información sirve para visualizar la situación en la que se encuentra el proceso en un determinado momento.

**9. DOCUMENTOS RELACIONADOS:** Se identifican y nombran los documentos relacionados con el proceso: procedimientos, registros, planes, instructivos, normas, entre otros.

**10. RIESGOS:** Se identifican los riesgos relacionados con el proceso y los puntos de control para prevenirlos

**11. REQUISITOS LEGALES:** Se describen los requisitos del cliente o de otras partes interesadas a los que se da cumplimiento con la aplicación del proceso.

**12. REFERENTE CONCEPTUAL:** se relaciona aquellos conceptos con el significado para comprensión de los procedimientos que se realizan para

**13. RECURSOS:** Hace referencia a los requerimientos del proceso en cuanto a los diferentes recursos: humanos, físicos, financieros, para alcanzar el objetivo del proceso.

**humanos:** se relacionan a las personas que desempeñan y aportan a la ejecución y cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Infraestructura.** Se relacionan las instalaciones locativas físicas y tecnológicas las cuales aportan al desarrollo y cumplimiento del proceso.

**Financieros:** Se relacionan los documentos y herramientas financieras que aportan al cumplimiento de las actividades relacionadas en el proceso

**14. VALIDACIÓN DEL PROCESO:** Se identifican los nombres, cargos y las firmas respectivas para quienes elaboran, revisan, aprueban y controlan el proceso.

**Elaborado por.** Asigne el nombre y cargo del responsable de la elaboración y consolidación de la información registrada en el formato.

**Revisado por.** Asigne el nombre y cargo del responsable de la revisión de la información que se documentó en el formato.


NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente Ramiriquí</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
	Página: 32 de 35	

**Aprobado por:** se asigna el nombre y cargo del responsable de la aprobación de la información que está documentada en el formato

### 15. CONTROL DE CAMBIOS:

Se identifican los Cambio realizados, la fecha en que se realizó la actualización y cambio y la versión a la que corresponde.

**Cambio realizado:** se describe de manera resumida el cambio que se realizó al documento y la justificación.

**Fecha de cambio:** se describe día mes y año en la que fue realizado el cambio pertinente del documento.

**Versión:** se escribe la versión a la que corresponde el cambio documentado.

## 11.2 CARACTERIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Una vez identificados, clasificados y caracterizados los procesos se continúa con la Identificación y caracterización de los procedimientos relacionados para cumplir las actividades de un proceso controlando las acciones que requiere la operación de la entidad, estableciendo los métodos para realizar las tareas, la asignación de responsabilidades y ejecución de las mismas, para lo cual se tienen en cuenta los siguientes aspectos, contemplados dentro del formato de caracterización de procedimiento que se presenta a continuación: Ver anexo No 2

**TIPO DE PROCESO:** definir a qué tipo de proceso pertenece (misional, estratégico de apoyo y evaluación)

**PROCESO:** Identifica el proceso, diferenciándolo de los demás

**SERVICIO:** identificar el servicio al que pertenece

1. **OBJETIVO:** Amplía la información del nombre, se redacta de manera que se pueda utilizar como resumen del procedimiento, describe de manera precisa y clara la razón de ser del mismo.
2. **ALCANCE:** Indica en qué casos se aplica el procedimiento y la cobertura en cuanto a las áreas y/o miembros de la organización se refiere.
3. **ACTIVIDADES RELACIONADAS:** se describen las actividades relacionadas con el procedimiento a realizar
4. **RESPONSABLES:** Se asigna el propietario o responsable del procedimiento, conocido también como líder del procedimiento, quien(es) se encargan de la supervisión y control del proceso, asegurando su correcto funcionamiento.

NIT 891800644-9


[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)



 <p>E.S.E. Hospital San Vicente Ramiriquí</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
		Página: 33 de 35

5. **DEFINICIONES:** se relacionan los principales conceptos que se aplican para el desarrollo del procedimiento.
6. **SOPORTE LEGAL:** Se describen los requisitos del cliente o de otras partes interesadas a los que se da cumplimiento con la aplicación del procedimiento.
7. **ANEXOS Y/O SOPORTE DOCUMENTAL:** se describen y relacionan los documentos que aportan y hacen parte del desarrollo del procedimiento.
8. **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:**

**FLUJOGRAMA:** esquema que utiliza símbolos gráficos para su construcción y facilitan establecer una secuencia de actividades

**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** Describe cada una de las acciones o actividades que deben ser ejecutadas o desarrolladas dentro del procedimiento.

**RESPONSABLE:** se relaciona al responsable de la ejecución de la actividad descrita.

**REGISTRO:** se describe el documento o anexo que soporta la actividad realizada en el procedimiento y proporciona evidencia de la actividad realizada.
9. **PUNTOS DE CONTROL:** se relacionan los Actividad o tareas que sirven de control, para identificar y prevenir posibles desviaciones aportando el correcto desarrollo del procedimiento.
10. **FORMATOS:** se relacionan los formatos institucionales y debidamente aprobados que soportan y dan cumplimiento a la ejecución del procedimiento.
11. **INDICADORES:** Corresponde a parámetros que muestran el estado del proceso; la interpretación de su información sirve para visualizar la situación en la que se encuentra el proceso en un determinado momento.
12. **Riesgos:** Se identifican los riesgos relacionados con el procedimiento y los puntos de control para prevenirlos
13. **Elementos usados:** Se relacionan los elementos que se utilizan para dar cumplimiento al desarrollo del procedimiento
14. **Validación del procedimiento:** Se identifican los nombres, cargos y las firmas respectivas para quienes elaboran, revisan, aprueban y controlan el proceso.
15. **CONTROL DE CAMBIOS:**

Se identifican los Cambio realizados, la fecha en que se realizó la actualización y cambio y la versión a la que corresponde.

**Cambio realizado:** se describe de manera resumida el cambio que se realizó al documento y la justificación.


**Fecha de cambio:** se describe día mes y año en la que fue realizado el cambio pertinente del documento.

**Versión:** se escribe la versión a la que corresponde el cambio documentado.

NIT 891800644-9  
[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

---

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá  
 Contacto: 3114802222  
 E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
	Página: 34 de 35	

### 13. BIBLIOGRAFIA

- Dolores, Chinchillas Ochoa. (s.f.). *organigramas en las empresas*. Obtenido de organigramas en las empresas: [http://biblioteca.itson.mx/oa/ciencias\\_administrativa/oa17/tipos\\_organigramas/index.htm](http://biblioteca.itson.mx/oa/ciencias_administrativa/oa17/tipos_organigramas/index.htm)
- Enrique B franklin, Elio Rafael de Zuani. (s.f.). *tipos de organigramas* . Obtenido de tipos de organigramas : [http://roble.pntic.mec.es/jars0022/cac\\_practica/eval1/tema1/organigrama.htm](http://roble.pntic.mec.es/jars0022/cac_practica/eval1/tema1/organigrama.htm)
- Hugo, G. (20 de julio de 2016). *ISO 9001:2015. ELABORACIÓN DE MAPAS DE PROCESOS*. Obtenido de ISO 9001:2015. ELABORACIÓN DE MAPAS DE PROCESOS: <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/mapa-de-procesos/>
- Martha Eugenia Belloso. (s.f.). *Normas Tecniacs para la elaboracion de organigramas*. Obtenido de normas tecnicas para la elaboracion de organigramas: [file:///D:/USUARIO%20HOGAR/Downloads/6.%20Normas%20T%C3%A9cnicas%20para%20la%20elaboraci%C3%B3n%20de%20organigramas%2001\).pdf](file:///D:/USUARIO%20HOGAR/Downloads/6.%20Normas%20T%C3%A9cnicas%20para%20la%20elaboraci%C3%B3n%20de%20organigramas%2001).pdf)

<b>VALIDACION DEL DOCUMENTO</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
FIRMA: NOMBRE: JENNY JOHANA BUITRAGO CARGO:ASESOR DE CONTROL INTERNO	FIRMA: NOMBRE: COMITÉ CARGO: CONTROL INTERNO	FIRMA: NOMBRE: COMITÉ CARGO: CONTROL INTERNO

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>CAMBIO REALIZADO</b>	<b>FECHA DE CAMBIO</b>	<b>VERSIÓN</b>

NIT 891800644-9  
[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá  
 Contacto: 3114802222  
 E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
	<b>MANUAL DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>	Código: MAN- OPRO-EV-CI-001
		Versión: 01
		Fecha: 29/01/2019
	Página: 35 de 35	

# ANEXOS

NIT 891800644-9

[www.hospitalramiriqui.gov.co](http://www.hospitalramiriqui.gov.co)

---

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: [gerencia@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:gerencia@hospitalramiriqui.gov.co) / [secretaria@hospitalramiriqui.gov.co](mailto:secretaria@hospitalramiriqui.gov.co)