

	RESOLUCIÓN	Hoja: Página 1 de 2
		Código: GD-FO-01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 04
		Vigente a partir de: Julio 18 del 2024

202500160007867
 Al contestar por favor cite estos datos:
 Resolución No. 202500160007867
 Fecha: 09 julio 2025

RESOLUCIÓN NUMERO 202500160007867 del **09 julio** de **2025**

Por la cual se realiza la actualización del Mapa de Procesos y el Manual de Procesos y Procedimientos.

EL GERENTE

En uso de las facultades legales y estatutarias y en especial las dispuestas en el Artículo 16 numeral 5 de la Ordenanza 015 de 15 de Mayo de 1995 y,

CONSIDERANDO

1. Que por medio del Acuerdo Número 004 del 09 de Junio de 2006, se aprobaron los procesos y procedimientos para la Empresa Social del Estado Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios.
2. Que conforme a lo dispuesto en el artículo 3 del Acuerdo número 004 de 2006, en el cual se ordena a la Gerencia de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios, establecer los mecanismos de control y seguimiento que permitan la actualización constante de los Manuales de Procesos y Procedimientos.
3. Que por medio de la Resolución 1072 del 22 de Diciembre de 2015 se realiza la Adopción del Manual de Procesos y Procedimientos de la E.S.E Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios.
4. Que debido a los constantes cambios y necesidades de mejora institucionales, así como la implementación del sistema de información integral, se hace necesaria la actualización del mapa de procesos y el Manual de Procesos y Procedimientos Institucionales.

En mérito de lo expuesto anteriormente, el Gerente de la E.S.E

	RESOLUCIÓN	Hoja: Página 2 de 2
		Código: GD-FO-01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 04
		Vigente a partir de: Julio 18 del 2024

RESUELVE

Artículo 1°. Actualizar el Mapa de Procesos Institucional, el cual hará parte de la presente resolución y consta de 1 folio.

Artículo 2°. Actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos Institucionales, el cual hará parte de la presente resolución y consta de 18 folios.

Artículo 2°. Ordenar a los líderes de los Procesos de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios, el despliegue y adherencia a los mismos.

Artículo 3° Coordinar con la Dirección Administrativa Gestión de Planeación y Calidad, las modificaciones o actualizaciones pertinentes.

Artículo 4°. Dar continuidad a la caracterización de los procesos, subprocesos y procedimientos por parte de los líderes de la E.S.E Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios.

Artículo 5°. La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones anteriores.

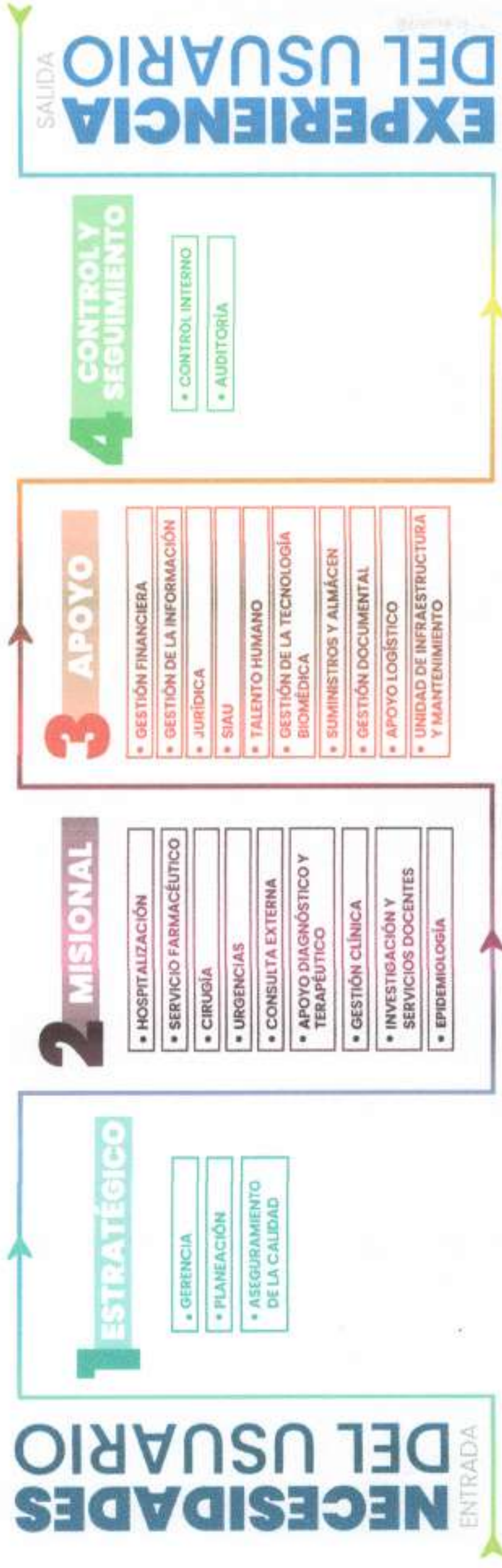
Artículo 6°. Contra la presente Resolución no procede recurso alguno, en los términos del Artículo 75 del CPACA, por ser un Acto Administrativo de carácter General.

Comuníquese y Cúmplase


DIANA CAROLINA CASTAÑO LONDOÑO
Gerente

Elaboró: María Camila Betancourth Moreno – Referente Planeación
Revisó: Antonio José Jaramillo Román - Director Administrativo Gestión de Planeación y Calidad

MAPA DE PROCESOS



LA E.S.E. CUENTA CON 4 MACROPROCESOS Y 24 PROCESOS

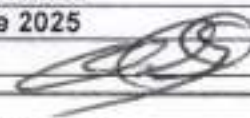
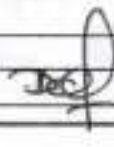
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 1 de 18
		Código: PL-MP-01
	PLANEACIÓN	Versión: 06 Vigente a partir de: Julio 09 de 2025

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y CALIDAD

E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL UNIVERSITARIO DEL QUINDÍO SAN JUAN DE DIOS

AÑO 2025

Elaborado por: Maria Camila Betancourth Moreno	Revisado por: Antonio José Jaramillo Román	Aprobado por: Diana Carolina Castaño Londoño
Cargo: Ingeniera Industrial – Referente de Planeación	Cargo: Director Admón. Gestión Planeación y Calidad	Cargo: Gerente
Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025
Firma: 	Firma: 	Firma: 



Avenida Bolívar calle 17 N.
Armenia Quindío



(606) 7368751 (606) 7368797
(606) 7368790 (606) 7368094



contacto@hospitalquindio.gov.co

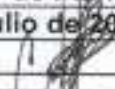
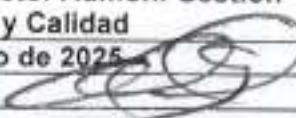
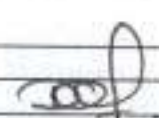


@hospitalquindio

  HOSPITAL GENERAL DE QUINDÍO SAN JUAN DE DIOS	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 2 de 18
		Código: PL-MP-01
	PLANEACIÓN	Versión: 06
		Vigente a partir de: Julio 09 de 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. CONTROL DEL DOCUMENTO	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
2. INTRODUCCIÓN	3
3. SOPORTE LEGAL	4
4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA	5
4.1 Misión	5
4.2 Visión	5
4.3 Valores	5
5. DEFINICIONES GENERALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	7
6. ORGANIGRAMA	13
7. MAPA DE PROCESOS	14
8. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	15
9. METODOLOGÍA	18
1. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS	18

Elaborado por: Maria Camila Betancourth Moreno	Revisado por: Antonio José Jaramillo Román	Aprobado por: Diana Carolina Castaño Londoño
Cargo: Ingeniera Industrial – Referente de Planeación	Cargo: Director Admón. Gestión Planeación y Calidad	Cargo: Gerente
Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025
Firma: 	Firma: 	Firma: 



Avenida Bolívar calle 17 N
Armenio Quindío.



(606) 7359757 (606) 7359792
(606) 7357580 (606) 7358094



contacto@hospitalquindio.gov.co



@hospitalquindio

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 3 de 18
		Código: PL-MP-01
	PLANEACIÓN	Versión: 06 Vigente a partir de: Julio 09 de 2025

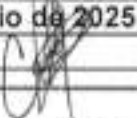
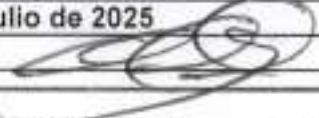
1. CONTROL DEL DOCUMENTO

MACROPROCESO: Estratégico
PROCESO: Planeación
OBJETIVO: Definir la metodología que permita estandarizar la operatividad de los procesos institucionales de La ESE Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios. OBJETIVOS ESPECÍFICOS - Definir la metodología para la actualización de procesos y procedimientos. - Desplegar el mapa de procesos institucional a los diferentes líderes de la ESE. - Definir los subprocesos y procedimientos institucionales. - Establecer el método a través del cual se realiza la revisión y actualización de los procesos y procedimientos institucionales. ALCANCE: Transversal a todos los procesos Institucionales de la ESE Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios. RESPONSABLES: Director Administrativo Gestión de Planeación y Calidad

2. INTRODUCCIÓN

El Manual de Procesos y Procedimientos de la E.S.E Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios es un documento que contiene toda la información que se ejecuta para la realización y cumplimiento de las acciones asignadas en la Institución, (manuales, guías, protocolos y formatos), mediante la adopción de los macroprocesos: estratégicos, misionales, apoyo, control y seguimiento, cuyo objetivo es normalizar los procedimientos de actuación de cada área.

El presente documento es una herramienta que permite al Hospital, integrar una serie de labores, con el fin de describir y estandarizar las actividades que se realizan en la Institución, logrando el mayor grado de satisfacción posible por parte

Elaborado por: Maria Camila Betancourth Moreno	Revisado por: Antonio José Jaramillo Román	Aprobado por: Diana Carolina Castaño Londoño
Cargo: Ingeniera Industrial – Referente de Planeación	Cargo: Director Admón. Gestión Planeación y Calidad	Cargo: Gerente
Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025
Firma: 	Firma: 	Firma: 

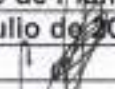
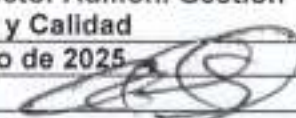
  SAN JUAN DE DIOS	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 4 de 18
		Código: PL-MP-01
		Versión: 06
	PLANEACIÓN	Vigente a partir de: Julio 09 de 2025

de los usuarios y sus familias en la atención brindada, buscando minimizar la materialización de posibles riesgos identificados en la institución.

Además, se pretende que se use como instrumento de apoyo en las actividades de inducción y re inducción, evitando la desarticulación y alteración de los procesos en el desarrollo de las actividades en el cambio cuando se genere rotación del personal.

3. SOPORTE LEGAL

ITEM	NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN DE LA NORMA
1	Ley 100 del congreso de la república de Colombia	1993	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
2	Ley 1122 del congreso de la república de Colombia	2007	Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones
3	Decreto 1499 de la república de Colombia	2017	Que se requiere reglamentar el alcance del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado.
4	Resolución 5095 del ministro de salud y protección social	2018	Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Colombia.
5	Acuerdo 004 del 09 de junio	2006	Mediante el cual se aprobaron los procesos y procedimientos para la Empresa Social del Estado Hospital

Elaborado por: Maria Camila Betancourth Moreno	Revisado por: Antonio José Jaramillo Román	Aprobado por: Diana Carolina Castaño Londoño
Cargo: Ingeniera Industrial – Referente de Planeación	Cargo: Director Admón. Gestión Planeación y Calidad	Cargo: Gerente
Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025
Firma: 	Firma: 	Firma: 



Avenida Bolívar calle 17 N
Armenia Quindío



(606) 7359757 / (606) 7359757
(606) 7357680 / (606) 7358294



contacto@hospitalquindio.gov.co



@hospitalquindio

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 5 de 18
		Código: PL-MP-01
	PLANEACIÓN	Vigente a partir de: Julio 09 de 2025

			Departamental Universitario del Quindío San Juan De Dios.
--	--	--	---

4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

4.1 Misión

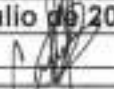
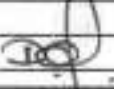
La Empresa Social del Estado Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios, presta servicios de salud de mediana y alta complejidad, con vocación a la docencia, la investigación, la humanización y la responsabilidad social; con enfoque de mejoramiento continuo, comprometidos con la formación y desarrollo del talento humano, la innovación en la atención médica y la sostenibilidad financiera, aportando al bienestar de nuestro equipo y la población que confía en nosotros.

4.2 Visión

En el 2028 la Empresa Social del Estado Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios, será un Hospital Universitario referente a nivel regional, financieramente sostenible, identificado por su desarrollo en la investigación y la formación de profesionales de la salud, reconocido por la atención centrada en el paciente brindando un ambiente de confianza, seguridad y calidez para la población que confía en nosotros.

4.3 Valores

- **Respeto:** 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.
- **Transparencia:** Actúo de manera auténtica, abierta y honestamente en todas mis acciones y comunicaciones, fortaleciendo la confianza y la credibilidad en la institución.

Elaborado por: Maria Camila Betancourth Moreno	Revisado por: Antonio José Jaramillo Román	Aprobado por: Diana Carolina Castaño Londoño
Cargo: Ingeniera Industrial – Referente de Planeación	Cargo: Director Admón. Gestión Planeación y Calidad	Cargo: Gerente
Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025
Firma: 	Firma: 	Firma: 

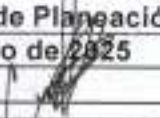
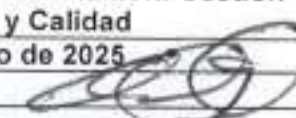


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 6 de 18
		Código: PL-MP-01
	PLANEACIÓN	Versión: 06 Vigente a partir de: Julio 09 de 2025

- **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:** Cumplo 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.
- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Trabajo en equipo:** Aunar esfuerzos y disponer las competencias de cada cual en torno a un objetivo común y mejora en los resultados.

4.4 Principios

- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Humanización:** Brindo atención al paciente y la familia, centrada en calidez, amabilidad, información, respeto por los derechos y la dignidad; integrando el manejo adecuado del dolor y el duelo.
- **Vocación Institucional:** Actúo con empatía, basado en la misión, visión, valores y principios, de forma tal que cada acción tenga enfoque solidario, ética y calidad en aras de cumplir con la misión de cuidar con el corazón.
- **Eficiencia:** Desarrollo mis actividades procurando por la mejor utilización social y económica de los recursos tecnológicos, administrativos y financieros de la institución.
- **Calidad:** Dispongo toda mi capacidad para brindar atención segura, eficaz, oportuna y centrada en el paciente.

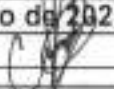
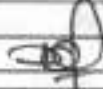
Elaborado por: María Camila Betancourth Moreno	Revisado por: Antonio José Jaramillo Román	Aprobado por: Diana Carolina Castaño Londoño
Cargo: Ingeniera Industrial – Referente de Planeación	Cargo: Director Admón. Gestión Planeación y Calidad	Cargo: Gerente
Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 7 de 18
		Código: PL-MP-01
	PLANEACIÓN	Versión: 06 Vigente a partir de: Julio 09 de 2025

5. DEFINICIONES GENERALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

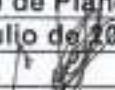
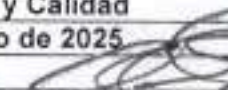
Se cuenta con una guía para el diligenciamiento de los Formatos de Procesos, Subprocesos y Procedimientos adoptados para la Empresa Social del Estado Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios:

Formato de Proceso		
Termino	Definición	Acción
Macroproceso	Son el conjunto de procesos que contribuyen, en forma sistémica, a satisfacer los requerimientos de la comunidad y de la Entidad para lograr el cumplimiento y los fines propios del Estado.	Clasifique el proceso a caracterizar dentro de los siguientes Macro procesos: 1. Estratégico 2. Misional 3. Apoyo 4. Control y seguimiento
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados	Identifique el nombre del proceso a caracterizar.
Objetivo	Es una finalidad a cumplir para la que se disponen medios determinados	Redacte el fin que pretende alcanzar el proceso a caracterizar.
Alcance	Descripción de la relación e interacción del proceso con la entidad.	Describa los procesos que interactúan con el proceso a caracterizar.
Responsable	Es la capacidad que posee una persona de inspirar y guiar a individuos o grupos.	Identifica el cargo o rol del servidor que es responsable del cumplimiento de los objetivos del proceso.
Proveedor	Persona o Entidad, interna o externa que proporcionan insumos o necesidades para el desarrollo de un procedimiento.	Identifique los cargos o Entidades internas o externas que suministran insumos o necesidades para el desarrollo de actividades.
Entrada	Son los insumos	Identifique los insumos o

Elaborado por: María Camila Betancourth Moreno	Revisado por: Antonio José Jaramillo Román	Aprobado por: Diana Carolina Castaño Londoño
Cargo: Ingeniera Industrial – Referente de Planeación	Cargo: Director Admón. Gestión Planeación y Calidad	Cargo: Gerente
Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025
Firma: 	Firma: 	Firma: 

  HOSPITAL DEPARTAMENTAL UNIVERSITARIO DEL QUINDÍO SAN JUAN DE DIOS	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 8 de 18
		Código: PL-MP-01
	PLANEACIÓN	Versión: 06
		Vigente a partir de: Julio 09 de 2025

	proporcionados por los proveedores, siendo información de tipo legal, documentos o necesidades. Estos deben tener una relación directa con el proveedor	necesidades que suministran los proveedores.
Subproceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados	Identifique el nombre del Subproceso a caracterizar
Procedimiento ? No	Conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.	Describa la generalidad de las acciones que se van a desarrollar en orden secuencial. Nota: Cuando un proceso no tiene subprocesos se describen directamente los procedimientos
Salidas	Son los resultados o información que se genera al ejecutar una actividad	Identifique los resultados o información que se generan en el desarrollo de los procedimientos.
Cliente	Son las personas, Entidades, Procesos o procedimientos que reciben los resultados generados en la ejecución de las actividades.	Identifique el (los) cargos o roles, procesos o procedimientos que reciben los la información producto de la ejecución de la actividad.
Riesgo del proceso	Se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas	Identifique los posibles eventos que pueden alterar el desarrollo normal de las actividades. Definidos por el líder de proceso y Planeación, donde se describen los puntos críticos y los controles en el

Elaborado por: Maria Camila Betancourth Moreno	Revisado por: Antonio José Jaramillo Román	Aprobado por: Diana Carolina Castaño Londoño
Cargo: Ingeniera Industrial – Referente de Planeación	Cargo: Director Admón. Gestión Planeación y Calidad	Cargo: Gerente
Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025
Firma: 	Firma: 	Firma: 



Avenida Bolívar calle 17 N
Armenia Quindío



(606) 7359757 (606) 73561797
(606) 7357580 (606) 7358084



contacto@hospitalquindio.gov.co

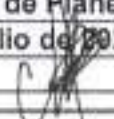
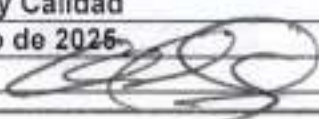


@hospitalquindio

  SAN JUAN DE DIOS	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 9 de 18
		Código: PL-MP-01
		Versión: 06
	PLANEACIÓN	Vigente a partir de: Julio 09 de 2025

		aplicativo SIGIR.
Indicadores	Magnitud utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos, en la ejecución de las actividades	Identifique los indicadores más relevantes que permitan realizar seguimiento a las actividades ejecutadas. Ver Tablero Único de Control de Indicadores (TUCI) establecido por la Dirección Administrativa de Gestión de Planeación y Calidad, donde se visualiza la ficha técnica de cada uno de los indicadores y el respectivo consolidado.
Soporte Legal	Proporciona las bases sobre las cuales las instituciones construyen y determinan el alcance y naturaleza de la participación política.	Identifique la normatividad vigente que se aplica en la ejecución del proceso.

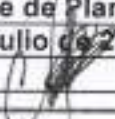
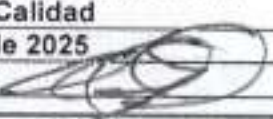
Formato de Subproceso		
Termino	Definición	Acción
Macroproceso	Son el conjunto de procesos que contribuyen, en forma sistémica, a satisfacer los requerimientos de la comunidad y de la Entidad para lograr el cumplimiento y los fines propios del Estado.	Clasifique el proceso a caracterizar dentro de los siguientes Macro procesos: 1. Estratégico 2. Misional 3. Apoyo 4. Control y seguimiento
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de	Identifique el nombre del proceso a caracterizar.

Elaborado por: María Camila Betancourth Moreno	Revisado por: Antonio José Jaramillo Román	Aprobado por: Diana Carolina Castaño Londoño
Cargo: Ingeniera Industrial – Referente de Planeación	Cargo: Director Admón. Gestión Planeación y Calidad	Cargo: Gerente
Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025
Firma: 	Firma: 	Firma: 



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 10 de 18
		Código: PL-MP-01
	PLANEACIÓN	Versión: 06 Vigente a partir de: Julio 09 de 2025

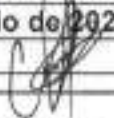
	entrada en resultados	
Objetivo	Es una finalidad a cumplir para la que se disponen medios determinados	Redacte el fin que pretende alcanzar el proceso a caracterizar.
Alcance	Descripción de la relación e interacción del proceso con la entidad.	Describa los procesos que interactúan con el proceso a caracterizar.
Responsable	Es la capacidad que posee una persona de inspirar y guiar a individuos o grupos.	Identifica el cargo o rol del servidor que es responsable del cumplimiento de los objetivos del proceso.
Proveedor	Persona o Entidad, interna o externa que proporcionan insumos o necesidades para el desarrollo de un procedimiento.	Identifique los cargos o Entidades internas o externas que suministran insumos o necesidades para el desarrollo de actividades.
Entrada	Son los insumos proporcionados por los proveedores, siendo información de tipo legal, documentos y/o necesidades. Estos deben tener una relación directa con el proveedor	Identifique los insumos o necesidades que suministran los proveedores.
Procedimiento	conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias	Describa la generalidad de las acciones que se van a desarrollar en orden secuencial.
Salidas	Son los resultados o información que se genera al ejecutar una actividad	Identifique los resultados o información que se generan en el desarrollo de los procedimientos.
Cliente	Son las personas, Entidades, Procesos o procedimientos que reciben	Identifique el (los) cargos o roles, procesos o procedimientos que reciben

Elaborado por: Maria Camila Betancourth Moreno	Revisado por: Antonio José Jaramillo Román	Aprobado por: Diana Carolina Castaño Londoño
Cargo: Ingeniera Industrial – Referente de Planeación	Cargo: Director Admón. Gestión Planeación y Calidad	Cargo: Gerente
Fecha: Julio 06/2025	Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 11 de 18
		Código: PL-MP-01
	PLANEACIÓN	Versión: 06 Vigente a partir de: Julio 09 de 2025

	los resultados generados en la ejecución de las actividades.	los la información producto de la ejecución de la actividad.
Soporte Legal	Proporciona las bases sobre las cuales las instituciones construyen y determinan el alcance y naturaleza de la participación política.	Identifique la normatividad vigente que se aplica en la ejecución del proceso.

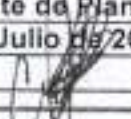
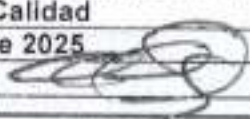
Formato de Procedimiento		
Termino	Definición	Acción
Macroproceso	Son el conjunto de procesos que contribuyen, en forma sistémica, a satisfacer los requerimientos de la comunidad y de la Entidad para lograr el cumplimiento y los fines propios del Estado.	Clasifique el proceso a caracterizar dentro de los siguientes Macro procesos: 1. Estratégicos 2. Misionales 3. Apoyo 4. Control y seguimiento
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados	Identifique el nombre del proceso a caracterizar
Subproceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados	Identifique el nombre del Subproceso a caracterizar
Procedimiento	Conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias	Describa la generalidad de las acciones que se van a desarrollar en orden secuencial.

Elaborado por: María Camila Betancourth Moreno	Revisado por: Antonio José Jaramillo Román	Aprobado por: Diana Carolina Castaño Londoño
Cargo: Ingeniera Industrial – Referente de Planeación	Cargo: Director Admón. Gestión Planeación y Calidad	Cargo: Gerente
Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025
Firma: 	Firma: 	Firma: 



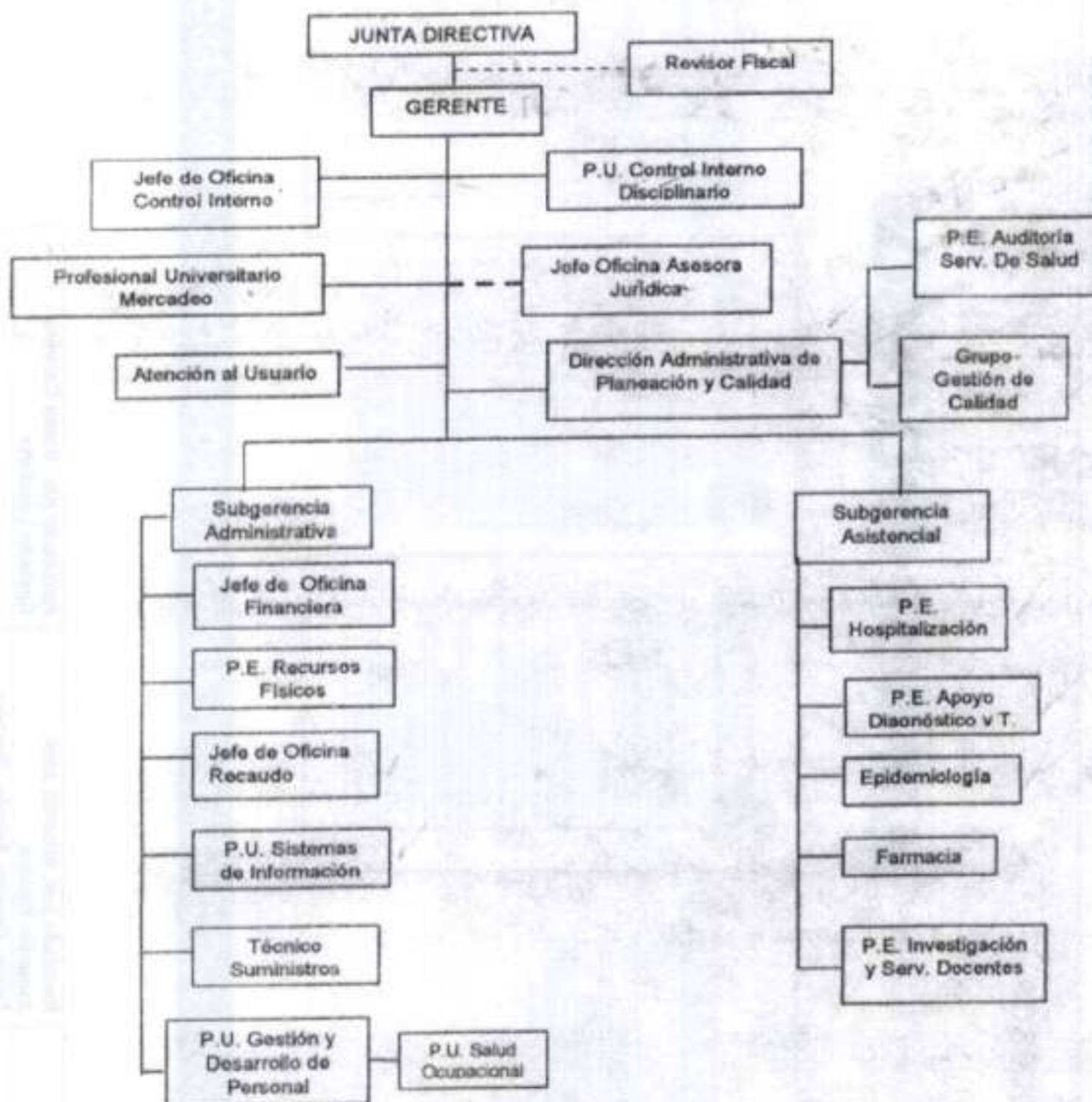
  UNIVERSITARIO DEL QUINDÍO SAN JUAN DE DIOS	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 12 de 18
		Código: PL-MP-01
	PLANEACIÓN	Versión: 06
		Vigente a partir de: Julio 09 de 2025

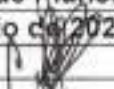
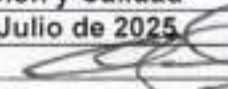
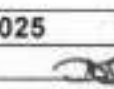
Objetivo	es una finalidad a cumplir para la que se disponen medios determinados	Redacte el fin que pretende alcanzar el procedimiento.
Alcance	Descripción de la relación e interacción del proceso con la entidad.	Describa brevemente el inicio y fin de las actividades del procedimiento.
Responsable	Quien asume las consecuencias de las decisiones tomadas.	Identifique el (los) cargos o roles responsables de ejecutar la actividad.
Definiciones	Describir las palabras o abreviaturas que son de difícil comprensión	Identificar en las actividades aquellas palabras y/o abreviaturas que requieren de una definición.
Actividad	Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir los objetivos de un proceso	Describa en detalle la acción que se está desarrollando secuencialmente
Salidas	son los resultados o información que se genera al ejecutar una actividad	Identifique los resultados o información que se generan en el desarrollo de los procedimientos.
Flujograma	Representación sistemática de la secuencia de fases u acciones llevadas a cabo	Determine la representación gráfica de las acciones llevadas a cabo en el procedimiento. Realizar el flujograma con la aplicación DIA
Documentos Técnicos de Soporte	Son los documentos que sirven de apoyo para la gestión adecuada de las diferentes acciones.	Registre los documentos necesarios para gestionar adecuadamente el procedimiento
Soporte Legal	Proporciona las bases sobre las cuales las instituciones construyen y determinan el alcance y naturaleza de la participación política.	Identifique la normatividad vigente que se aplica en la ejecución del proceso.

Elaborado por: Maria Camila Betancourth Moreno	Revisado por: Antonio José Jaramillo Román	Aprobado por: Diana Carolina Castaño Londoño
Cargo: Ingeniera Industrial – Referente de Planeación	Cargo: Director Admón. Gestión Planeación y Calidad	Cargo: Gerente
Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025
Firma: 	Firma: 	Firma: 

  CENTRO HOSPITAL DEPARTAMENTAL UNIVERSITARIO DEL QUINDÍO SAN JUAN DE DIOS	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 13 de 18
		Código: PL-MP-01
	PLANEACIÓN	Versión: 06
		Vigente a partir de: Julio 09 de 2025

6. ORGANIGRAMA



Elaborado por: Maria Camila Betancourth Moreno	Revisado por: Antonio José Jaramillo Román	Aprobado por: Diana Carolina Castaño Londoño
Cargo: Ingeniera Industrial – Referente de Planeación	Cargo: Director Admón. Gestión Planeación y Calidad	Cargo: Gerente
Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025
Firma: 	Firma: 	Firma: 



Avenida Boyer 100B 777
Armenia Quindío



(606) 7352751 (624) 7352797
(606) 7352504 (606) 7352044



contacto@hospitalquindio.gov.co



@hospitalquindio

7. MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS



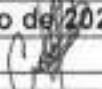
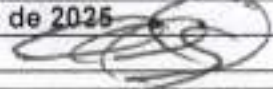
LA E.S.E. CUENTA CON 4 MACROPROCESOS Y 24 PROCESOS

Elaborado por: Maria Camila Betancourth Moreno	Revisado por: Antonio José Jaramillo Román	Aprobado por: Diana Carolina Castaño Londoño
Cargo: Ingeniera Industrial – Referente de Planeación	Cargo: Director Admón. Gestión Planeación y Calidad	Cargo: Gerente
Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025
Firma:	Firma:	Firma:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 15 de 18
		Código: PL-MP-01
	PLANEACIÓN	Versión: 06
		Vigente a partir de: Julio 09 de 2025

8. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Macro procesos	Proceso	Subprocesos
Estratégico	Gerencial	Gestión Comercial
		Comunicaciones
	Planeación	Proyectos
		Desarrollo Estratégico
		Procesos
		Habilitación
	Aseguramiento de la Calidad	Acreditación
		Sistema de Información para la Calidad
		PAMEC
		Medicina Interna
	Hospitalización	Quirúrgicas
		Maternidad
		Pediatría
		Unidad de Cuidados Intensivos
		Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal
Misional	Farmacia	Gestión para el suministro de medicamentos y dispositivos médicos
		Gestión y vigilancia farmacéutica de medicamentos y dispositivos médicos
	Cirugía	Central de Esterilización
		Quirófano
	Urgencias	Urgencias Adultos
		Urgencias Pediatría
		Urgencias Ginecobstetricia
		Referencia y Contrarreferencia
	Consulta Externa	Atención de Consulta Médica Especializada

Elaborado por: María Camila Betancourth Moreno	Revisado por: Antonio José Jaramillo Román	Aprobado por: Diana Carolina Castaño Londoño
Cargo: Ingeniera Industrial – Referente de Planeación	Cargo: Director Admón. Gestión Planeación y Calidad	Cargo: Gerente
Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025
Firma: 	Firma: 	Firma: 





HOSPITAL DEPARTAMENTAL
UNIVERSITARIO DEL QUINDÍO
**SAN JUAN
DE DIOS**

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Página: 16 de 18

Código: PL-MP-01

Versión: 06

PLANEACIÓN

Vigente a partir de:
Julio 09 de 2025

		Procedimientos derivados de la atención	
		Fisioterapia	
		Imagenología	
		Laboratorio Clínico	
		Banco de Sangre y Servicio de Gestión Pre-transfusional	
		Nutrición	
		Terapia Respiratoria	
		Fonoaudiología	
		Patología	
	Gestión Clínica	Gestión del Riesgo Clínico	
		Gestión del Riesgo Técnico	
	Epidemiología	Control y Prevención de Infecciones	
		Vigilancia Epidemiológica	
		Salud Pública	
	Investigación y Servicios Docentes	Investigación	
		Docencia	
Apoyo	Gestión Financiera	Presupuesto	
		Costos	
		Facturación	
		Cartera	
		Glosas	
		Tesorería	
		Contabilidad	
	Gestión de la información	Gestión de la Información	
		Gestión de la Tecnología Informática	
	Gestión Documental	Archivo Clínico	
		Archivo central	
		Ventanilla Única de Correspondencia	
	SIAU	Gestión de P.Q.R.S.F	
		Conmutador	
		Servicio al Ciudadano	
	Jurídico	Representación Judicial	

Elaborado por: María Camila Betancourth Moreno

Cargo: Ingeniera Industrial – Referente de Planeación

Fecha: Julio de 2025

Firma:

Revisado por: Antonio José Jaramillo Román

Cargo: Director Admón. Gestión Planeación y Calidad

Fecha: Julio de 2025

Firma:

Aprobado por: Diana Carolina Castaño Londoño

Cargo: Gerente

Fecha: Julio de 2025

Firma:



Avenida Bolívar, casa 1714
Armenia Quindío



(505) 598.751 (505) 250.797
(505) 250.2600 (505) 270.6204



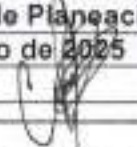
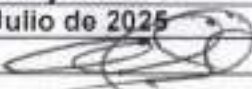
comunicacion@hospitaluniquindio.gov.co



hospitaluniquindio.gov.co

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 17 de 18
		Código: PL-MP-01
	PLANEACIÓN	Versión: 06
		Vigente a partir de: Julio 09 de 2025

		Contratación
		Control Interno Disciplinario
		Asesoría Jurídica
	Gestión de la Tecnología Biomédica	Gestión y Mantenimiento de la tecnología biomédica
	Suministro y Almacén	Compras
		Activos Fijos
		Almacenamiento
	Apoyo Logístico	Alimentación
		Suministro de Ropa Hospitalaria
		Vigilancia
		Gestión Ambiental
		Publicaciones
		Seguros Hospitalarios
		Gestión de Vehículos
	Unidad de Infraestructura y mantenimiento	Aseo y desinfección de áreas
		Gestión de la Infraestructura
	Talento Humano	Mantenimiento
		Seguridad y salud en el trabajo
		Gestión del Talento Humano
		Bienestar Social
Control y Seguimiento	Control Interno	Control interno
	Auditoría	Auditoría de la Calidad
		Auditoría Concurrente

Elaborado por: María Camila Betancourth Moreno	Revisado por: Antonio José Jaramillo Román	Aprobado por: Diana Carolina Castaño Londoño
Cargo: Ingeniera Industrial – Referente de Planeación	Cargo: Director Admón. Gestión Planeación y Calidad	Cargo: Gerente
Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025
Firma: 	Firma: 	Firma: 



Avenida Bolívar calle 17 y
Armenia Quindío



(606) 7352751 (606) 7350707
(606) 7357580 (606) 7358094



contacto@hospitalquindio.gov.co



@hospitalquindiodios

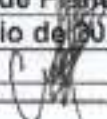
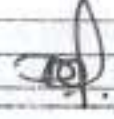
  UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO SAN JUAN DE DIOS	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página: 18 de 18
		Código: PL-MP-01
		Versión: 06
	PLANEACIÓN	Vigente a partir de: Julio 09 de 2025

9. METODOLOGÍA

- Se inició de los procesos y procedimientos aprobados mediante el acuerdo 004 de Junio de 2006 y actualizados en su última versión mediante la Resolución 966 del 21 de Diciembre de 2020.
- Acompañamiento de los profesionales de la Dirección Administrativa Gestión de Planeación y Calidad a los líderes de cada proceso.
- Propuesta de estandarización de actividades por cada proceso.
- Diseño de guía e instrumento para la caracterización de procesos institucionales.

10. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de aprobación	Versión N°	Cambios realizados	Solicitantes del cambio
Enero 17 de 2017	2	Actualización y modificación del Mapa de Procesos	Diferentes Líderes de procesos de la Institución
Abril de 2019	3	Adición y cambios de Subprocesos	Diferentes Líderes de procesos de la Institución
Septiembre de 2020	4	Modificación del Mapa de Procesos	Diferentes Líderes de procesos de la Institución
Diciembre de 2020	5	Modificación del Mapa de Procesos	Control Interno
Julio de 2025	06	Modificación mapa de procesos y actualización de plataforma estratégica	Planeación

Elaborado por: María Camila Betancourth Moreno	Revisado por: Antonio José Jaramillo Román	Aprobado por: Diana Carolina Castaño Londoño
Cargo: Ingeniera Industrial – Referente de Planeación	Cargo: Director Admón. Gestión Planeación y Calidad	Cargo: Gerente
Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025	Fecha: Julio de 2025
Firma: 	Firma: 	Firma: 



Avenida Bolívar, Corb 17-21
Armenio, Quindío



(605) 7350751 (605) 7350777
(605) 7357680 (605) 7350701



correo@uniquindio.edu.co



uniquindio