



ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	<b>FORMATO: CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	CODIGO:ES-DE-CR-001
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		VERSION: 02
SUBPROCESO:		FECHA: 11/02/2022

<b>1. NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	Misional	<b>2. RESPONSABLE DEL MACROPROCESO:</b>	Subgerencia de Servicios de Salud
<b>3. NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Apoyo Diagnóstico	<b>4. RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Subgerente de Servicios de Salud
<b>5. NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b> Laboratorio Clínico, Ecografías y Rx		<b>6. RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:</b> Nayibe Calderon Vargas	
<b>7. OBJETIVO DEL PROCESO O SUBPROCESO:</b> Brindar servicio de laboratorio clínico, rayos x y ecografía a los usuarios, garantizando continuidad en la prestación integral de servicios.			
<b>8. ALCANCE DEL PROCESO O SUBPROCESO:</b> Garantizar diagnósticos pertinentes desde la recepción de la orden médica hasta la validación y entrega de resultados.			
<b>9. PARTICIPANTES DEL PROCESO O SUBPROCESO:</b> Gerencia, subgerencia de servicios, subgerencia administrativa y financiera, facturación, gestión de insumos, gestión de la tecnología biomédica, gestión de infraestructura, gestión de la información, sistema de garantía de calidad, sistema de control interno, gestión de talento humano, usuarios y sus familias			

10. ENTRADAS		
10,1. PROVEEDORES	10,2. NORMATIVIDAD RELACIONADA	10,3. DOCUMENTO
<b>Externos:</b> Laboratorio de Salud Pública de Cundinamarca - LSPC Ministerio de Salud- EAPB Instituto Nacional de Salud - INVIMA Ingeominas PNCQ	Resolución 3100 de 2019 Resolución 1619 de 2015 Norma ISO 9001:2015 - Resolución 5661 de 1994	Formatos del LSPC- Informe de INVIMA-PNCQ- EAPB-Cronograma de Capacitaciones
<b>Internos:</b> Subgerencia Administrativa y Financiera Subgerencia de Servicios de Salud	Normatividad de la facturación electrónica	Tipo de contrato a realizar con las EAPB Facturación de acuerdo al contrato a realizar con las EAPB Necesidades para la prestación del servicio de apoyo diagnóstico.

P

11. ACTIVIDADES DE TRANSFORMACIÓN
<b>P - Actividades Planear:</b> 1. Verificar los manuales protocolos y formatos de apoyo diagnóstico 2. Proyectar capacitaciones del área. 3. Definir servicios a prestar a los usuarios dependiendo de la contratación 4. Identificar y planear las necesidades de insumos para la prestación del servicio 5. Proyectar plan de acción reactivo vigilancia

12. SALIDAS	
12,1. DOCUMENTO	12,2. CLIENTES
Manuales y protocolos Folleto recomendaciones para toma de muestras de laboratorio y rx Cronograma de capacitaciones Manuales de laboratorio Formatos de Laboratorio Protocolos de Laboratorio Clínico Plan de acción reactivo vigilancia.	Auxiliares de enfermería y/o Laboratorio, bacterióloga, líder proceso, Tecnólogo de rx, Profesional de Ecografía, Auxiliar de almacén

<b>Externos:</b> Laboratorio de Salud Pública de Cundinamarca - LSPC Ministerio de Salud EAPB Instituto Nacional de Salud INVIMA Ingeominas PNCQ	Resolucion 3100 de 2019 Resolución 1619 de 2015 Norma ISO 9001:2015 - Resolucucion 5661 de 1994	Formatos del LSPC- Informe de INVIMA-PNCQ- EAPB
<b>Internos:</b> Subgerencia Administrativa y Financera Subgerencia de Servicios de Salud		Tipo de contrato a realizar con las EAPB Faturacion de acuerdo al contrato a realizar con las EAPB Necesidades para la prestación del servicio de apoyo diagnóstico.
<b>Externos:</b> Laboratorio de Salud Pública de Cundinamarca - LSPC Ministerio de Salud EAPB Instituto Nacional de Salud INVIMA Ingeominas PNCQ	Resolucion 3100 de 2019 Resolución 1619 de 2015 Norma ISO 9001:2015 - Resolucucion 5661 de 1994	Formatos del LSPC- Informe de INVIMA-PNCQ- EAPB
<b>Internos:</b> Subgerencia Administrativa y Financera Subgerencia de Servicios de Salud		Tipo de contrato a realizar con las EAPB Faturacion de acuerdo al contrato a realizar con las EAPB Necesidades para la prestación del servicio de apoyo diagnóstico. Manuales y protocolos actualizados Folletos de toma de exámenes Actas de capacitación Formatos LSPC Y PNCQ Formatos de control de calidad Formatos de insumos
<b>Externos:</b> Laboratorio de Salud Pública de Cundinamarca - LSPC Ministerio de Salud EAPB Instituto Nacional de Salud INVIMA Ingeominas PNCQ	Resolucion 3100 de 2019 Resolución 1619 de 2015 Norma ISO 9001:2015 - Resolucucion 5661 de 1994	Formatos del LSPC- Informe de INVIMA-PNCQ- EAPB
<b>Internos:</b> Subgerencia Administrativa y Financera Subgerencia de Servicios de Salud		Tipo de contrato a realizar con las EAPB Faturacion de acuerdo al contrato a realizar con las EAPB Necesidades para la prestación del servicio de apoyo diagnóstico.

H

**H - Actividades Hacer:**

1. Actualizar manuales y protocolos
2. Realizar folleto para indicaciones de toma de exámenes en apoyo diagnóstico.
3. Realizar capacitaciones.
4. Diligenciar formato solicitud de insumos en cada área.
5. Listar servicios que se prestan a los usuarios.
6. Realizar plan de acción de reactivovigilancia
7. Realizar control de calidad.
8. Realizar actividades desempeño indirecto para el LSPC Y PNCQ
9. Tomar muestras de laboratorio clínico, rayos x y ecografías a los usuarios
10. Entregar resultados a los usuarios

V

**V - Actividades Verificación:**

1. Revisar por calidad de manuales protocolos y formatos
2. Analisis Control de Calidad
3. Preparar auditorias externas
4. Preparar desempeño indirecto con el LSPC
5. Revisar la facturación de los servicios

A

**A - Actividades Actuar:**

1. Entregar Manuales para su conocimiento
2. Socializar folleto medico-usuario.
3. Validar resultados.
4. Entregar análisis de control de calidad.
5. Entregar informe al LSPC Y PNCQ

Manuales y protocolos actualizados  
Folletos de toma de exámenes  
Actas de capacitación  
Formatos LSPC Y PNCQ  
Formatos de control de calidad  
Formatos de insumos  
Resultados de laboratorio, rayos x y ecografías

Auxiliares de enfermería Y/o Laboratorio, bacteriologa, lider proceso, Tecnologo de rx, Medico Ecografo, Auxiliar de almacen

Folleto médico - usuario  
Reporte análisis completo de control de calidad.

Auxiliares de enfermería Y/o Laboratorio, bacteriologa, lider proceso, Tecnologo de rx, Medico Ecografo, Auxiliar de almacen

Manuales y protocolos actualizados  
Folleto terminado.  
Entregar los resultados a los usuarios.  
Entregar Análisis Control Calidad

Auxiliares de enfermería Y/o Laboratorio, bacteriologa, lider proceso, Tecnologo de rx, Medico Ecografo, Auxiliar de almacen. Usuarios y su familias

13. RECURSOS	
HUMANOS	Profesionales en el area de bacteriología, tecnólogo de radiología, Médico Ecografo, auxiliares de enfermería encargadas de toma de muestra, personal de servicios generales, personal encargado de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, PGHIIRS, Calidad, SST.
TECNOLÓGICOS	Equipos biomedicos de laboratorio, ecografías y radiología ; equipos de computo
FISICOS	Muebles y enseres, insumos, reactivos , papelerías y consumibles de laboratorio , ecografías y radiología
FINANCIEROS	Disponibilidad presupuestal

14. MEDICIÓN Y/O SEGUIMIENTO					
14,1 TIPO INDICADOR	14,2 NOMBRE DEL INDICADOR	14,3 FORMULA OPERACIONAL DEL INDICADOR	14,4 FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	14,5 UNIDAD DE MEDIDA	14,6 METAS DEL INDICADOR
Efectividad	Tiempo de espera en tomar la muestra, ecografías y rx al paciente	hora de atención - hora de llegada	TRIMESTRAL	MINUTOS	(5-10) en el laboratorio Clínico y 20 minutos
Operativo	Procedimientos que se vuelven a procesar para confirmar resultado	numero de muestras confirmadas por resultado/total de usuarios)*100	MENSUAL	%	10%

15. RIESGOS			
15,1. DESCRIPCIÓN DEL RIESGO			
Clasificación del Riesgo	Fallas tecnológicas	Daños a activos fijos/ eventos externos	
	Ejecución y administración de procesos		
	Usuarios, productos y prácticas		
Identificación de Impacto	Economico o presupuestal	Reputacional	
Factor de Riesgo	Tecnología	Infraestructura	
	Procesos	Evento Externo	
	Talento Humano		

16. IMPACTOS AMBIENTALES		
16, 1. DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL	Contaminación auditiva	Contaminación del recurso agua
	Fomento de buenas prácticas ambientales	Afectación a la salud humana
	Sobrepresión del relleno sanitario	
17. RIESGOS LABORALES		
17,1 IDENTIFICACION DE PELIGROS Y RIESGOS LABORALES	Lider de Laboratorio	Auxiliar de Radiología
	Auxiliar de enfermería - Laboratorio	
	Bacterióloga	

18. INTERRELACIÓN DE PROCESOS
<b>PROCESOS ESTRATEGICOS:</b> SIAU, PLANEACION Y MERCADEO
<b>PROCESOS MISIONALES:</b> CONSULTA EXTERNA,PROMOCION Y MANTENIMIENTO
<b>PROCESOS APOYO:</b> RECURSOS FISICOS, TALENTO HUMANO,RECURSO FINANCIERO,TECNOLOGIA,COMUNICACIONES E INFORMACION
<b>PROCESOS DE EVALUACIÓN:</b> SISTEMA INTEGRADOS DE GESTION,SISTEMA CONTROL INTERNO

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN ANTERIOR	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Primera	08/07/2021	Creación documento	NAYIBE CALDERON Doctora	IVONNE MARITZA RIVERA LÓPEZ Subgerente de Servicios	MARIA VICTORIA HERRERA ROA Gerente
Segunda	11/02/2022	Modificación: Actualización matriz de riesgos ocupacionales de cargos/actividades 2022. e imagen de perfiles de riesgos laborales en el instructivo. Descripción Recursos y Medición y Seguimiento en el instructivo. Ajuste en la imagen de factores de riesgos en el instructivo	NAYIBE CALDERON Doctora	IVONNE MARITZA RIVERA LÓPEZ Subgerente de Servicios	MARIA VICTORIA HERRERA ROA Gerente
Tercera					

ELABORADO POR: CLAUDIA MILET MONTOYA BARRERA - JULIA ANDREA DE AVILA HEREDIA PROFESIONAL ESPECIALIZADO - JEFE DE OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y GESTION INTERNA	REVISADO POR: YENI ESCOBAR PEÑALOZA PROFESIONAL ESPECIALIZADO	APROBADO POR: MARIA VICTORIA HERRERA ROA GERENTE
--	---	--