



ESE MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

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

| | | | |
|--|-----------------------|---|---|
| 1. NOMBRE DEL MACROPROCESO: | Estrategico | 2. RESPONSABLE DEL MACROPROCESO: | Gerencia |
| 3. NOMBRE DEL PROCESO: | Planeacion y Mercadeo | 4. RESPONSABLE DEL PROCESO: | Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Gestion Interna |
| 5. NOMBRE DEL SUBPROCESO: | | 6. RESPONSABLE DEL SUBPROCESO: | |
| 7. OBJETIVO DEL PROCESO O SUBPROCESO: A partir del análisis del entorno, formular, implementar, mantener y evaluar los planes institucionales, alineando las metas y recursos que permiten alcanzar los objetivos trazados, aportando valor e innovación en las líneas del negocio y ofreciendo servicios y tarifas competitivas en el mercado, con miras a la satisfacción del usuario, la mejora continua y el desarrollo de altos estándares de calidad. | | | |
| 8. ALCANCE DEL PROCESO O SUBPROCESO: Inicia con análisis de la plataforma estratégica, población, mercado, oferta, demanda de los servicios y normatividad aplicable, para la formulación de los diferentes planes institucionales y el portafolio de servicios, con fundamento en las políticas, programas, proyectos de la ESE y los lineamientos del Plan de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal, lo que implica revisión por la Dirección y finaliza con la firma de contratos con las EAPB y la evaluación de las estrategias como insumo principal de la mejora continua. | | | |
| 9. PARTICIPANTES DEL PROCESO O SUBPROCESO: Junta Directiva, Gerencia, funcionarios, contratistas, entes de control, usuarios y ciudadanos | | | |

| 10. ENTRADAS | | | 11. ACTIVIDADES DE TRANSFORMACIÓN | 12. SALIDAS | |
|---|--|---|--|---|---|
| 10.1. PROVEEDORES | 10.2. NORMATIVIDAD RELACIONADA | 10.3. DOCUMENTO | | 12.1. DOCUMENTO | 12.2. CLIENTES |
| Externos: Departamento Nacional de Planeación - DNP, Ministerio de Salud y Protección Social, Departamento Administrativo de la Función Pública Alcaldía Municipal de Soacha Secretarías de Salud (Departamental y Municipal), de Hacienda y Planeación. | Ley 819 de 2003 Ley 1438 de 2011 Ley 1483 de 2011 Ley 152 de 1994 Ley 1955 de 2019 Decreto 1499 e 2017 Ley 1474 de 2011 Resolución 3100 de 2019 Resolución 408 de 2018 | Plan de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal vigentes, Plan Decenal de Salud, Asis, Políticas y lineamientos Sectoriales, Nacionales y Municipales Circulares y Lineamientos Financieros (Presupuesto, contabilidad y tesorería) Modelo Integrado de Planeación y Gestión Documento de Redes | P - Actividades Planear: - Realizar Análisis de Plataforma Estratégica - Elaborar Plan de Desarrollo Institucional - Elaborar Plan Operativo Anual - Elaborar el Plan de Gestión - Realizar Análisis de Oferta y Demanda - Planear los servicios contratados VS capacidad instalada - Elaborar el Plan de Ventas y Mercadeo. - Definir el Portafolio de Servicios - Definir el Plan Bienal de Inversiones en Salud | 1. Plan de Desarrollo Institucional, 2. Plan Operativo Anual, 3. Plan de Gestión, 4. Plan Financiero y de Inversiones, 5. Plan de Ventas y Mercadeo, 6. Portafolio de Servicio 7. Actualización Plan Bienal | Gerencia, Subgerencia Administrativa y Financiera, Subgerencia de Servicios de Salud, Planeación, líderes de proceso, colaboradores, usuarios, ciudadanía y demás partes interesadas |
| Internos: Junta Directiva, Gerencia, Planeación, Sistemas y Calidad, Subgerencia de Servicios, Administrativa y Financiera, Líderes de Procesos, colaboradores en general. | Acuerdos de Junta Directiva Actas de Junta Directiva | Estudio de oferta y demanda Informes de gestión de vigencias anteriores Necesidades y expectativas de los grupos de interés, Plan de Desarrollo Institucional vigencia anterior Planes, programas y proyectos institucionales elaborados, Gestión Comercial, Lineamientos de Comunicación interna y externa, Capacidad instalada | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| <p>Externos: Departamento Nacional de Planeación - DNP, Ministerio de Salud y Protección Social, Departamento Administrativo de la Función Pública Alcaldía Municipal de Soacha Secretarías de Salud (Departamental y Municipal), de Hacienda y Planeación.</p> | <p>Ley 819 de 2003 Ley 1438 de 2011 Ley 1483 de 2011 Ley 152 de 1994 Ley 1955 de 2019 Decreto 1499 e 2017 Ley 1474 de 2011 Resolución 3100 de 2019</p> | <p>Políticas públicas Guías, manuales e instructivos para la formulación de los diferentes planes</p> | <p>H</p> | <p>H - Actividades Hacer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desplegar plan estratégico, plan operativo anual, y plan de gestión - Ejecutar Plan Operativo Anual y Plan Estratégico - Asignar de recursos y fuentes de financiación a las metas institucionales - Consolidar informe de ejecución mensual del Plan Financiero, - Ejecutar de manera mensual el Plan de Ventas y Mercadeo, - Soocializar portafolio de servicios - Prestar servicio integral a los diferentes clientes de la ESE Municipal - Liderar y dirigir la gestión de mercadeo, las perspectivas de la oferta, y el entorno competitivo entre otros | <p>1. Seguimiento Desarrollo Institucional - (Plan indicativo) 2. Seguimiento Plan Operativo Anual 3. Seguimiento Plan de Gestión, 4. Seguimiento Plan de Ventas y Mercadeo, 5. Actualización Portafolio de Servicio 6. Fichas técnicas de indicadores 7. Proyectos actualizados plan bienal de inversiones</p> | <p>Gerencia, Subgerencia Administrativa y Financiera, Subgerencia de Servicios de Salud, Planeación, líderes de proceso, colaboradores, usuarios ciudadanía y demás partes interesadas</p> |
| <p>Internos: Junta Directiva, Gerencia, Planeación, Sistemas y Calidad, Subgerencia de Servicios, Administrativa y Financiera, Líderes de Procesos, colaboradores en general.</p> | | <p>Plan de Desarrollo Institucional, Plan Operativo Anual, Plan de Gestión, Plan Financiero y de Inversiones, Plan de Ventas y Mercadeo, Portafolio de Servicio Actualización Plan Bienal Plan de MIPG Mapa de riesgos Modelo de Atención Proyectos de inversión registrados</p> | | <p>V - Actividades Verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar los servicios habilitados y contratados - Realizar seguimiento a indicadores de gestión, - Realizar control al cumplimiento en metas del plan operativo anual, - Evidenciar el cumplimiento del Plan de Ventas y Mercadeo - Verificar los niveles de ejecución del plan financiero y de inversiones | <p>1. Planes de Mejora 2. Revisión Fichas técnicas de indicadores 3. Resultados del Plan Operativo Anual, 4. Resultados Plan Estratégico 5. Resultados del Plan de Gestión 6. Reporte de Indicadores de Gestión, 7. REPS 8. Informe consolidado trimestral del comportamiento de las ventas</p> | <p>Gerencia, Subgerencia Administrativa y Financiera, Subgerencia de Servicios de Salud, Planeación, líderes de proceso, colaboradores, usuarios, ciudadanía y demás partes interesadas</p> |
| <p>Externos: Departamento Nacional de Planeación - DNP, Ministerio de Salud y Protección Social, Departamento Administrativo de la Función Pública Alcaldía Municipal de Soacha Secretarías de Salud (Departamental y Municipal), de Hacienda y Planeación.</p> | <p>Ley 819 de 2003 Ley 1438 de 2011 Ley 1483 de 2011 Ley 152 de 1994 Ley 1955 de 2019 Decreto 1499 e 2017 Ley 1474 de 2011 Resolución 3100 de 2019</p> | | <p>V</p> | <p>A - Actividades Actuar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generar lineamientos que respondan a las oportunidades de mejora identificadas y que sean coherentes con los planes operativo e institucional. - Desarrollar las acciones definidas en los planes de mejoramiento. - Gestionar acciones preventivas y correctivas - Establecer e implementar estrategias de intervención a partir de oportunidades identificadas - Realizar ajuste, estandarización e incorporación de mejoras a los procesos, protocolos, guías, manuales, etc - Incorporar los resultado obtenidos como línea de base para la planeación a futuro. - Presentar modificaciones portafolio de servicios - Captar el valor de los clientes para crear utilidad y calidad en la prestación de los servicios como valor agregado | <p>1. Planes de Mejoramiento cerrados 2. Portafolio de servicios modificado Usuario y parte interesadas satisfechos</p> | <p>Gerencia, Subgerencia Administrativa y Financiera, Subgerencia de Servicios de Salud, Planeación, líderes de proceso, colaboradores, usuarios, ciudadanía y demás partes interesadas</p> |
| <p>Internos: Junta Directiva, Gerencia, Planeación, Sistemas y Calidad, Subgerencia de Servicios, Administrativa y Financiera, Líderes de Procesos, colaboradores en general.</p> | | <p>Matriz de seguimiento Plan Desarrollo Institucional Matriz de seguimiento Plan operativo Anual Matriz de seguimiento Plan de Gestión Fichas técnicas de indicadores Portafolio de Servicios Actualizado</p> | | <p>A</p> | <p>A - Actividades Actuar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generar lineamientos que respondan a las oportunidades de mejora identificadas y que sean coherentes con los planes operativo e institucional. - Desarrollar las acciones definidas en los planes de mejoramiento. - Gestionar acciones preventivas y correctivas - Establecer e implementar estrategias de intervención a partir de oportunidades identificadas - Realizar ajuste, estandarización e incorporación de mejoras a los procesos, protocolos, guías, manuales, etc - Incorporar los resultado obtenidos como línea de base para la planeación a futuro. - Presentar modificaciones portafolio de servicios - Captar el valor de los clientes para crear utilidad y calidad en la prestación de los servicios como valor agregado | <p>1. Planes de Mejoramiento cerrados 2. Portafolio de servicios modificado Usuario y parte interesadas satisfechos</p> |
| <p>Externos: Departamento Nacional de Planeación - DNP, Ministerio de Salud y Protección Social, Departamento Administrativo de la Función Pública Alcaldía Municipal de Soacha Secretarías de Salud (Departamental y Municipal), de Hacienda y Planeación.</p> | <p>Ley 819 de 2003 Ley 1438 de 2011 Ley 1483 de 2011 Ley 152 de 1994 Ley 1955 de 2019 Decreto 1499 e 2017 Ley 1474 de 2011 Resolución 3100 de 2019</p> | <p>Informes de resultados de auditorías vigencias anteriores</p> | <p>A - Actividades Actuar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generar lineamientos que respondan a las oportunidades de mejora identificadas y que sean coherentes con los planes operativo e institucional. - Desarrollar las acciones definidas en los planes de mejoramiento. - Gestionar acciones preventivas y correctivas - Establecer e implementar estrategias de intervención a partir de oportunidades identificadas - Realizar ajuste, estandarización e incorporación de mejoras a los procesos, protocolos, guías, manuales, etc - Incorporar los resultado obtenidos como línea de base para la planeación a futuro. - Presentar modificaciones portafolio de servicios - Captar el valor de los clientes para crear utilidad y calidad en la prestación de los servicios como valor agregado | | <p>1. Planes de Mejoramiento cerrados 2. Portafolio de servicios modificado Usuario y parte interesadas satisfechos</p> | <p>Gerencia, Subgerencia Administrativa y Financiera, Subgerencia de Servicios de Salud, Planeación, líderes de proceso, colaboradores, usuarios, ciudadanía y demás partes interesadas</p> |
| <p>Internos: Junta Directiva, Gerencia, Planeación, Sistemas y Calidad, Subgerencia de Servicios, Administrativa y Financiera, Líderes de Procesos,</p> | | <p>Resultados planes de mejora Resultados planes institucionales Resultados de auditorías internas, Resultados de auditorías externas</p> | | | | |

| 13. RECURSOS | |
|--------------|--|
| HUMANOS | Personal de planta y contratistas |
| TECNOLÓGICOS | Equipos de computo, impresora, acceso a Internet |
| FISICOS | Puestos de trabajo, sala de reuniones |
| FINANCIEROS | Presupuesto aprobado |

| 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 META DEL INDICADOR |
| Operativo | Cumplimiento POA | Actividades ejecutadas / Actividades programadas | Trimestral | Porcentaje | 90% |
| Estratégico | Cumplimiento Plan Gestión | Calificación | Anual | Puntaje | Satisfactorio |
| | | | | | |

| 15. RIESGOS | | | |
|------------------------------|--|--------------------------|--|
| 15.1. DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | | | |
| Clasificación del Riesgo | Ejecución y administración de procesos | | |
| | Relaciones laborales | | |
| | Usuarios, productos y prácticas | | |
| Identificación de Impacto | Reputacional | Economico o presupuestal | |
| Factor de Riesgo | Procesos | | |
| | Talento Humano | | |
| | | | |

| 16. IMPACTOS AMBIENTALES | | |
|---|---|--|
| 16.1. DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL | Fomento de buenas prácticas ambientales | |
| | Generación de conciencia ambiental | |
| | | |
| 17. RIESGOS LABORALES | | |
| 17.1 IDENTIFICACION DE PELIGROS Y RIESGOS LABORALES | Apoyo Profesional de planeación | Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestion Interna |
| | Lider de Mercadeo | Subgerente Administrativa y Financiera |
| | Gerente | Subgerente de Servicios de Salud |

| 18. INTERRELACIÓN DE PROCESOS |
|--|
| PROCESOS ESTRATEGICOS: PLANEACIÓN Y MERCADEO SIAU |
| PROCESOS MISIONALES: Los 6 procesos misionales |
| PROCESOS APOYO: Los 5 procesos de apoyo |
| PROCESOS DE EVALUACIÓN: Sistemas Integrados de Gestión Sistema de Control Interno |

| CONTROL DE CAMBIOS | | | | | |
|--------------------|------------------------|--|---|---|---------------------------------------|
| VERSIÓN | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
| Primera | 08/07/2021 | Creación documento | CLAUDIA MILET MONTOYA BARRERA Profesional Especializado PAOLA ANDREA RODRIGUEZ PEÑALOZA Lider Mercadeo | JULIA ANDREA DE AVILA HEREDIA Jefe de Oficina Aserora de Planeación y Gestión Interna PAOLA ANDREA RODRIGUEZ PEÑALOZA Lider Mercadeo | MARÍA 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 Medicion y Seguimiento en el instructivo. Ajuste en la imagen de factores de riesgos en el instructivo. | CLAUDIA MILET MONTOYA BARRERA Profesional Especializado PAOLA ANDREA RODRIGUEZ PEÑALOZA Lider Mercadeo | JULIA ANDREA DE AVILA HEREDIA Jefe de Oficina Aserora de Planeación y Gestión Interna PAOLA ANDREA RODRIGUEZ PEÑALOZA Lider Mercadeo | MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente |
| Tercera | | | | | |

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