



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:
RE-RE-PR-01**

VERSIÓN: 02

**Fecha de elaboración:
Diciembre de 2018**

Página 1 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS

Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 aplicables: 6.1, 7.1, 7.1.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.5, 9.1, 9.1.1, 9.1.3, 10, 10.1, 10.2, 10.3

Nombre del proceso: Recursos	Macroproceso: Apoyo
Objetivo: Proporcionar, mantener, proteger, administrar y optimizar los recursos físicos y tecnológicos necesarios para una adecuada prestación del servicio, aumentado la satisfacción de los usuarios de la E.S.E San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia.	Responsable: Líder del proceso de recursos
Alcance: Inicia con la identificación de las necesidades de recursos y termina con la implementación de los planes de mejora.	

Productos o servicios	Vigilancia Servicios generales Lavandería Alimentación Mantenimiento equipos biomédico Calibración de equipos biomédicos Mantenimiento infraestructura
------------------------------	--

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Proceso planeación directiva Entes de control Proceso Gestión Talento humano	Plan de desarrollo Auxiliar de servicios generales, Nutricionista, Tecnóloga en control y calidad de alimentos, Técnico biomédico, Profesional Universitario, Técnicos mantenimiento, Celadores.	P Planeación de recursos Establecer las necesidades del servicio Programación de turnos Identificar requisitos legales y reglamentarios. Definición de las necesidades de infraestructura, vehículos,	Adquisición de recursos Cuadro de turnos	Proceso Gestión financiera Entes de control Proceso Gestión administrativa

Elaboró: Karen Velásquez – Sara Cano – Asesoras de Calidad	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:
RE-RE-PR-01**

VERSIÓN: 02

**Fecha de elaboración:
Diciembre de 2018**

Página 2 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS

	<p>Normativa legal</p> <p>Convenio docente asistencial</p> <p>Contratos</p>		<p>equipos administrativos, biomédicos, insumos y alimentos.</p>		
<p>Todos los procesos</p>	<p>Cuadro de turno</p> <p>Insumos y alimentos</p> <p>Hojas de vida de los equipos.</p> <p>Plan de mantenimiento de la infraestructura, vehículos y equipos administrativos y biomédicos.</p> <p>Entrenamiento de personal con los equipos</p> <p>Manual de turnos en alimentación</p>	<p>H</p>	<p>Entrenamiento en el puesto de trabajo</p> <p>Ejecutar las actividades del plan de mantenimiento de la infraestructura, vehículos y equipos administrativos y biomédicos</p> <p>Atender las solicitudes de mantenimiento correctivo.</p> <p>Realizar inspección visual al edificio, para determinar áreas a intervenir de acuerdo a prioridades.</p> <p>Realizar inspección mensual de cada</p>	<p>Reportes de mantenimiento de equipos.</p> <p>Apertura y/o actualización de hojas de vida de los equipos.</p> <p>Informes de supervisión de calibración y mantenimiento de equipos.</p> <p>Comparativo mensual. Informes de Interventoría.</p> <p>Minuta</p> <p>Dieta</p>	<p>Todos los procesos</p> <p>Paciente y su familia</p> <p>Entes de control</p> <p>EPS</p>

Elaboró: Karen Velásquez – Sara Cano – Asesoras de Calidad

Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:
RE-RE-PR-01**

VERSIÓN: 02

**Fecha de elaboración:
Diciembre de 2018**

Página 3 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS

	<p>Convenciones de servicios generales</p>	<p>automotor para mantenimiento correctivo.</p> <p>Generar estadísticas sobre consumos de los diferentes Servicios públicos, por dependencias, revisando los comportamientos mensuales.</p> <p>Supervisión del contrato de suministros para el Mantenimiento .</p> <p>Supervisión y apoyo en la ejecución de las actividades contractuales en adquisición, renovación, calibración y mantenimiento de equipos biomédicos.</p> <p>Supervisión y/o interventoría del contrato de obra.</p> <p>Realizar informe mensual de ropa sucia lavada.</p>	<p>Cronograma de aseo a instalaciones.</p> <p>Ropa desinfectada</p>	
--	--	--	---	--

<p>Elaboró: Karen Velásquez – Sara Cano – Asesoras de Calidad</p>	<p>Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente</p>	<p>Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente</p>
<p>Fecha: Diciembre de 2018</p>	<p>Fecha: Diciembre de 2018</p>	<p>Fecha: Diciembre de 2018</p>



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:
RE-RE-PR-01**

VERSIÓN: 02

**Fecha de elaboración:
Diciembre de 2018**

Página 4 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS

			<p>Realizar procesos de lavado y desinfección de las áreas y la ropa hospitalaria.</p> <p>Realizar minuta según lo establecido</p> <p>Realizar informe mensual con la cantidad de dietas realizadas.</p> <p>Recepción de alimentos.</p> <p>Diligenciamiento de registros</p> <p>Notificación y reporte de eventos adversos</p> <p>Identificación de riesgos del proceso</p>		
Proceso Gestión de calidad EPS Entes de control	Indicadores Matriz de riesgos	V	<p>Auditoría interna, externa y de EPS</p> <p>Seguimiento a riesgos</p>	<p>Informe auditoría interna</p> <p>Informe auditoría externa</p>	<p>Entres de control</p> <p>EPS</p>

Elaboró: Karen Velásquez – Sara Cano – Asesoras de Calidad

Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:
RE-RE-PR-01**

VERSIÓN: 02

**Fecha de elaboración:
Diciembre de 2018**

Página 5 de 7

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS

Proceso Gestión sistema de información			Análisis de indicadores	Informe análisis de indicadores	Proceso Gestión de la calidad
Proceso de urgencias			Aplicación encuestas de satisfacción al usuario	Informe de seguimiento a riesgos	Proceso Planeación directiva
				Reporte de satisfacción del usuario	
Proceso gestión de Calidad	Tratamiento del servicio no conforme		Control del servicio no conforme	Acciones de mejoramiento	Planeación directiva
Proceso Gestión SIAU	Informes de auditoría	A	Toma de acciones correctivas y de mejora	Planes de mejoramiento	Gestión de la calidad
	Informes de gestión		Elaboración del plan de mejoramiento		Entes de control
	PQRSF				
Recursos					
Talento Humano		Infraestructura		Ambiente de Trabajo	
Auxiliares de servicios generales, Nutricionista, Tecnóloga en control y calidad de alimentos, Tecnólogo biomédico, Profesional Universitario, Auxiliares mantenimiento, vigilantes.		Equipo de cómputo, oficina e instalaciones locativas. Lavandería Cuartos de aseo Área de almacenamiento Despensa Cava Cocina Comedor Área de recibo de materia prima		Condiciones adecuadas de ergonomía, ruido, temperatura, humedad, iluminación y demás aspectos que afecten el desempeño laboral.	

Elaboró: Karen Velásquez – Sara Cano – Asesoras de Calidad	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia		CÓDIGO: RE-RE-PR-01
			VERSIÓN: 02
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS		Fecha de elaboración: Diciembre de 2018
			Página 6 de 7

	Vestier	
--	---------	--

Indicador	Tipo de Indicador	Fórmula	Periodicidad	Responsable
Proporción de cumplimiento de cronograma de mantenimiento y calibración	Eficiencia	Mantenimiento preventivo y/o calibración efectuada/ Mantenimiento preventivo y/o calibración programada *100	Semestral	Líder de mantenimiento biomédico
Proporción de satisfacción del usuario con la alimentación	Eficiencia	(N° de usuarios satisfechos / Total de usuarios encuestados) * 10	Semestral	Líder de alimentación - Tecnóloga de alimentos.
Proporción de Satisfacción del usuario interno con respecto al aseo y lavandería.	Eficiencia	(N° de usuarios internos satisfechos / Total de usuarios encuestados) * 100	Mensual	Líder Auxiliar de Servicios Generales.
Tasa del costo operativo de las ambulancias con respecto al valor facturado .	Eficiencia	Costo operativo de las ambulancias/Valor facturado	Semestral	Líder de Mantenimiento de Infraestructura

Elaboró: Karen Velásquez – Sara Cano – Asesoras de Calidad	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: RE-RE-PR-01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS	VERSIÓN: 02
		Fecha de elaboración: Diciembre de 2018
		Página 7 de 7

Riesgos: Ver matriz de riesgos del proceso

Normativa aplicable: Ver normograma institucional

Manuales y procedimientos relacionados en el SGC:

Nombre
Manual limpieza desinfección hospitalaria
Procedimiento mantenimiento equipos biomédicos
Procedimiento de metrología
Manual de BPM
Procedimiento mantenimiento infraestructura
Procedimiento limpieza desinfección

Control de cambios:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Responsable
01	Diciembre de 2018	Creación de la caracterización	Karen Velásquez – Sara Cano – Asesoras de Calidad
02	Diciembre 2018	Se actualiza caracterización	William González – Mirllan García – Manuela Arenas – Carlos Agudelo

Elaboró: Karen Velásquez – Sara Cano – Asesoras de Calidad	Revisó: Jean Carlo Vanegas – Gerente	Aprobó: Jean Carlo Vanegas – Gerente
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018