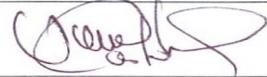
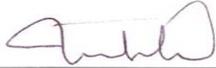


CARACTERIZACIÓN



PROCESO	DESARROLLO DE SERVICIOS			
NOMBRE:	CARACTERIZACIÓN DESARROLLO DE SERVICIOS			
CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	00DS01-V2			05GC02-V2

1. APROBACIÓN

	CARGO	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y GARANTÍA DE LA CALIDAD	VIVIAN CASTAÑEDA SOLANO	07/06/2017	
APROBÓ	GERENTE	JAVIER FERNANDO MANCERA GARCÍA	08/06/2017	

2. OBJETIVO:

Generar nuevos servicios de salud y/o fortalecer los existentes, a través de acciones de mejora que buscan satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

3. ALCANCE:

Desde: La identificación de la necesidad de servicios de salud y/o expectativas
Hasta: La verificación de habilitación de los servicios de salud por parte del ente territorial correspondiente y/o la aprobación y radicación de los proyectos ante la entidad competente.
Aplicación: Todos los servicios de salud.

4. RESPONSABLE:

Jefe oficina asesora de planeación y garantía de la calidad

5. CARACTERÍSTICAS DE LAS SALIDAS DEL PROCESO

5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2 PRODUCTO	5.3 NECESIDADES DEL CLIENTE
Usuario, Red Hospitalaria, Gerencia, Junta directiva,	Novedades de servicios y capacidad instalada, Servicios de salud habilitados.	Oportuno, Pertinente.
Usuario, Red Hospitalaria, Gerencia, Junta directiva.	Proyectos aprobados y radicados.	Pertinente, oportuno, viable.
Gerencia, Junta directiva, Direcciones.	Referenciarían de servicios de salud.	Pertinente, efectivo.
Gerencia, Junta directiva.	Servicios de salud autoevaluados o auditados internamente.	Cumplimiento de todos los estándares de habilitación.
Gerencia, Junta directiva.	Servicios de salud verificados.	Cumplimiento de todos los estándares de habilitación.
Uusuario, Red Hospitalaria, Gerencia, Junta directiva.	Desarrollo de centros de excelencia.	Cumplimiento de criterios establecidos.

6. CARACTERÍSTICAS DE LAS ENTRADAS DEL PROCESO

6.1. PROVEEDOR	6.2. INSUMO / SERVICIO	6.3. REQUISITOS PARA EL PROVEEDOR
Usuario, Gerente, Líder de proceso, Director Científico, normatividad vigente.	Necesidades del usuario.	Oportuno, pertinente, justificada.

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia:	Nº	Tabla de Retención:	Página 1 de 4
-------------------------------------	--	-----------------------	-----------	----------------------------	----------------------

CARACTERIZACIÓN



PROCESO	DESARROLLO DE SERVICIOS		
NOMBRE:	CARACTERIZACIÓN DESARROLLO DE SERVICIOS		
CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	00DS01-V2	05GC02-V2	

6. CARACTERÍSTICAS DE LAS ENTRADAS DEL PROCESO

6.1. PROVEEDOR	6.2. INSUMO / SERVICIO	6.3. REQUISITOS PARA EL PROVEEDOR
Líder de proceso, Director Científico. Todos los procesos, Entes de Vigilancia y Control, Evaluadores Externos y otras partes interesadas.	Hechos (Informes de auditorías internas y externas, documentos soporte del proceso, PQRS cliente interno y externo, encuestas satisfacción al usuario, demandas) y Datos (indicadores) de la Propia gestión o entes externos.	Oportunos, Verídicos, Confiables, Verificables, Concretos, Accesibles, pertinentes, vigentes.
Gerente.	Requerimientos estratégicos.	Oportuno.
Líderes de Proceso	Requerimientos de mejoramiento a través de Comparación	Pertinencia
Secretaría de Salud correspondiente.	Notificación del ente territorial.	Oportunidad.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1. QUÉ	7.2. QUIÉN	7.3 CUÁNDO	7.4. CÓMO	7.5 DÓNDE	7.6. POR QUÉ / PARA QUÉ	7.7 DURACIÓN
Identificar necesidades de servicios de salud.	Gerente, Líderes de proceso, Red Hospitalaria.	Exista un requerimiento del usuario y la Red Hospitalaria de Cundinamarca.	Análisis de Demanda insatisfecha.	Comité Directivo, comité Directivo ampliado Y/o Junta Directiva.	Conocer las necesidades del usuario y generar posible solución a sus requerimientos.	Una o dos reuniones (cada reunión en promedio de 2 horas).
Desarrollar, aprobar y radicar proyectos de Inversión o de evaluación de tecnologías sanitarias.	Gerente, Líder del proceso, Planeación y Calidad.	Se Identifican las necesidades de servicios de salud y se priorizan.	Metodología MGA4. Guías e Evaluación Tecnológica y Sanitaria de Cundinamarca.	Gerencia y Oficina Asesora de Planeación y Garantía de la Calidad.	Orientar y facilitar la toma de decisiones y la obtención de recursos adicionales a los de venta de servicios de salud.	Dos semanas.
Habilitar servicios de salud.	Líder de Proyecto de Planeación y Garantía de la Calidad.	Cuando se realice la novedad, la autoevaluación y se radique en la Secretaría de Salud correspondiente.	02D502	Oficina Asesora de Planeación y Garantía de la Calidad.	Generar una nueva prestación de servicio, el cierre de servicios no requeridos o la actualización de la capacidad instalada.	De acuerdo al cumplimiento de estándares de Habilitación.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1. QUÉ	7.2. QUIÉN	7.3 CUÁNDO	7.4. CÓMO	7.5 DÓNDE	7.6. POR QUÉ / PARA QUÉ	7.7 DURACIÓN
Realizar autoevaluación y auditorías internas de Habilitación de servicios de salud.	Líder de Proyecto de Planeación y Garantía de la Calidad.- Líder de Proceso.	Una vez al año	02GC02	Servicios de salud habilitados en el Hospital.	Permite que se dé el mantenimiento del cumplimiento de las condiciones mínimas de Habilitación de los servicios habilitados o la verificación del cumplimiento de estándares de habilitación de servicios a habilitar.	3 meses – 1 día
Recibir y acompañar a Vigilancia Y Control de la Secretaría de Salud correspondiente durante el proceso de Verificación de servicios de salud por parte del ente territorial correspondiente.	Líder de Proyecto de Planeación y Garantía de la Calidad.	Notifique la Secretaría de Salud correspondiente al Hospital.	Según Resolución 2003 de 2014 y las demás que la modifiquen o deroguen.	Diferentes servicios del Hospital.	Corroborar el cumplimiento de los requisitos mínimos de habilitación en cada servicio habilitado del Hospital.	Según criterio de la Secretaría de Salud correspondiente.
Referenciar servicios de salud.	Líder de Proyecto de Planeación y Garantía de la Calidad - Líder del proceso a Referenciar.	Cuando se requiere hacer una mejora en el proceso.	02DS01	Oficina Asesora de Planeación y Garantía de la Calidad.	Fortalece el proceso de mejora continua de la organización a partir del conocimiento de las experiencias exitosas de otras instituciones y la aplicación de algunas estrategias en el hospital.	Según criterio establecido por la entidad Referenciadora.
Desarrollar de Centros de Excelencia.	Gerente, Director científico, Líder de proceso, Jefe de oficina de Asesora de Planeación de la Calidad.	Se identifique el servicio que cumpla con las características a desarrollarse como centro de excelencia.	Según metodología definida en el Proyecto.	Oficina Asesora de Planeación y Garantía de la Calidad.	Favorece la permanencia del mejoramiento continuo de un servicio específico que sea reconocido a nivel nacional y sea parte de la imagen corporativa institucional.	Según Proyecto establecido

	CARACTERIZACIÓN		
	PROCESO	DESARROLLO DE SERVICIOS	
	NOMBRE:	CARACTERIZACIÓN DESARROLLO DE SERVICIOS	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	00DS01-V2	
			05GC02-V2

8. RIESGOS DEL PROCESO	9. CONTROLES DE LOS RIESGOS
VER MAPA DE RIESGOS	VER MAPA DE RIESGOS

10. REQUISITOS LEGALES	11. INDICADORES DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> • Resolución 2003 de 2014. • Resolución 123 de 2012. • Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Colombia.V3 • Guía de Novedades de Tecnología Sanitaria para las ESE del Departamento de Cundinamarca (centralizados y descentralizados). • Estudio de Redes de Cundinamarca. 	% de Referenciones comparativas realizadas.

12. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	JUSTIFICACIÓN
02	08/06/2017	7,8 y 10.	Actualización de descripción de actividades y ajuste de formato.