

### 3.3 a. Mapas y cartas descriptivas de los procesos

#### PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CARACTERIZACIÓN

En el siguiente Mapa, se ilustran los Procesos del Sistema Integrado de Gestión en la Fundación Instituto Neurológico de Colombia Iván Jiménez Ramírez.

## Mapa de Procesos

### PROCESOS ESTRATÉGICOS - RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN (P)



Responsabilidad Social - Humanización - Gestión Legal y Jurídica - Comunicaciones - BPC Investigación

### PROCESOS DE LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS INTEGRALES EN NEUROCIENCIAS (H)



Gestión de la Información y Educación - Evaluación del Tratamiento - Programa de Seguridad Integral - Programa de Humanización  
BPM Aire Medicinal

### PROCESOS DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS (H)



Gestión Ambiental - Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

### PROCESOS DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA (V - A)



PAMEC - Control Interno

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS CLIENTE - USUARIO - FAMILIA  
DEBERES Y DERECHOS - REQUISITOS LEGALES

MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE SALUD - SATISFACCIÓN  
PROYECCIÓN SOCIAL

## PROCESOS ESTRATÉGICOS RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN (P):

- Gestión del Direccionamiento Estratégico y Planeación.
- Gestión Integral del Riesgo.
- Sistema Integrado de Gestión.
- Gestión del Conocimiento.
- Gestión del Relacionamiento.

***De manera transversal, se trabaja: Responsabilidad Social - Humanización - Gestión Legal y Jurídica - comunicaciones y BPC en investigación.***

**Objetivo:** Establecer los lineamientos estratégicos que orienten la realización de los procesos organizacionales, hacia el logro de la calidad deseada, con miras a la excelencia.

### **Métodos de seguimiento**

Resultados de la Revisión por la Dirección

Logros de Misión y de la Visión

Control de los Riesgos

Seguimiento a las acciones de mejoramiento previas

Evaluación de la pertinencia y conveniencia del Sistema Integrado de Gestión (SIG)

### **Indicadores**

Cuadro de Mando Integral

Indicadores de seguridad integral

Conceptos de las auditorías internas y externas

Publicaciones y Capacitaciones

Satisfacción Global de clientes y de usuarios

Proporción de logro de los Planes Estratégicos Institucionales - PEI y de los Planes Operativos Estratégicos – POE.

Conveniencia descrita como conclusión al proceso de Revisión por la Dirección.

## PROCESOS DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS INTEGRALES EN NEUROCIENCIAS (H)

- Gestión del Acceso.
- Gestión de Planeación de la Atención.
- Gestión de la Atención Inmediata.
- Gestión de la Consulta Externa.
- Gestión de la Atención Quirúrgica.

Calle 55 No. 46 - 36 Sector Centro - Medellín, Colombia / Teléfono: + 57 + (604) 576 66 66

Calle 103 No. 97 - 98 Barrio Chinita - Apartadó, Colombia / Teléfono: + 57 + (604) 828 09 50 Ext. 8000

[www.institutoneurologico.org](http://www.institutoneurologico.org)



- Mediciones de la demanda, eficiencia y eficacia clínicas (oportunidad, producción, satisfacción, por asegurador).

## **PROCESOS DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS (H)**

- Gestión Financiera
- Gestión Logística
- Gestión del Talento Humano
- Gestión de Sistemas, Información y Documentación
- Gestión de la Atención al Usuario

***De manera Transversal, se trabaja Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo –Gestión Ambiental.***

**Objetivo:** Proveer los recursos necesarios para la prestación de los servicios integrales en Neurociencias y para implementar, mantener, y mejorar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión (SIG), así como las políticas y directrices para su administración que permitan dar cumplimiento a los requisitos y expectativas de los clientes y de los usuarios.

### **Métodos de seguimiento**

- Ejecución presupuestal
- Evaluación de la planta de Personal
- Evaluación del recurso tecnológico y de la infraestructura requerida en todas las áreas de servicio, de acuerdo con la legislación vigente.
- Seguimiento a las condiciones de trabajo, confort de las áreas de servicio y satisfacción del cliente interno y externo.
- Programa de seguridad y salud en el trabajo
- Seguimiento al impacto ambiental y al Programa de Bioseguridad
- Resultados de las evaluaciones de clima organizacional
- Reportes de seguridad Integral.
- Seguimiento a la gestión financiera

### **Indicadores:**

De Desarrollo Humano y de Seguridad y Salud en el trabajo

De Gestión Ambiental (Res. 2676/2000)

De Aprovisionamiento

De Logística: Mantenimiento de Infraestructura Locativa y de Infraestructura Técnica-Biomédica

Calle 55 No. 46 - 36 Sector Centro - Medellín, Colombia / Teléfono: + 57 + (604) 576 66 66

Calle 103 No. 97 - 98 Barrio Chinita - Apartadó, Colombia / Teléfono: + 57 + (604) 828 09 50 Ext. 8000

[www.institutoneurologico.org](http://www.institutoneurologico.org)



- Indicadores del Modelo de Mejoramiento
- Indicadores de reportes obligatorios (Calidad, riesgos, financieros, morbilidad, mortalidad, entre otros)
- Resultados de las auditorías internas y externas.
- Indicadores de BPM en la Producción de Aire Medicinal en sitio por compresor.
- Indicadores de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Indicadores de Gestión Ambiental.
- Indicadores de Seguridad integral.
- Evaluación de los Planes Estratégicos Operativos en términos de logro de resultados y tiempo.
- Informes de Planes Operativos Estratégicos.
- Informes de Gestión de la Alta Dirección.
- Informes de la Gestión de Riesgos.
- Informes de Responsabilidad Social.