

**MANUALES**  
**PEDIATRICS CARE**  
**TRANSPORTE ASISTENCIAL S.A.S.**

**ANGIE XIMENA CALDERÓN PEÑA**  
**JOHANA MELISSA ROJAS ZAPATA**  
**ILEANA TORRES MORENO**



**Pontificia Universidad Javeriana**  
**Especialización en Administración en Salud**  
**Proyecto de Grado**  
**Bogotá**  
**2018**

**MANUALES  
PEDIATRICS CARE  
TRANSPORTE ASISTENCIAL S.A.S.**

**ANGIE XIMENA CALDERÓN PEÑA  
JOHANA MELISSA ROJAS ZAPATA  
ILEANA TORRES MORENO**

**Anexo Trabajo de Grado**

**Tutora:  
AURA SOFIA ROA JOYA**



**Pontificia Universidad Javeriana  
Especialización en Administración en Salud  
Garantía de la Calidad y Auditoría Médica  
Bogotá  
2018**

## 1. MANUAL DE FUNCIONES

Nombre: Junta Directiva		Código: MF001
Documento: 001		Manual de Funciones

**Nombre del cargo:** Junta Directiva

**Perfil:** Accionistas que conformen la Sociedad por Acciones Simplificadas “Pediatrics Care Transporte Asistencial S.A.S.”

**Salario:** Porcentaje de participaciones en cuotas o partes de interés a los socios de las utilidades de cada periodo.

**Forma:** No aplica

### Funciones:

1. Expedir, adicionar y reformar el Estatuto Interno.
2. Discutir y aprobar los Planes de Desarrollo de la Empresa
3. Aprobar los Planes Operativos Anuales.
4. Analizar y aprobar el proyecto de presupuesto anual.
5. Aprobar las modificaciones de tarifas que proponga el Gerente, para ajustarse a las políticas tarifarias establecidas por las autoridades competentes en el sistema de seguridad social en salud, en sus distintos órdenes.
6. Aprobar la planta de personal y las modificaciones a la misma.
7. Aprobar los Manuales de Funciones y Procedimientos.
8. Establecer y modificar el Reglamento Interno de la Empresa.
9. Analizar los informes financieros y los informes de ejecución presupuestal presentados por el Gerente y emitir concepto sobre los mismos y sugerencias para mejorar el desempeño institucional.
10. Supervisar el cumplimiento de los planes y programas definidos por la Empresa.
11. Asesorar al Gerente en los aspectos que este considere pertinente o en los asuntos que a juicio de la Junta lo ameriten.
12. Determinar la estructura orgánica funcional de la entidad.

**Depende de:** Accionistas

**Reporta a:** Superintendencia de Salud de Colombia – Supersalud

**Subordinados:** Gerente

Elaborado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Revisado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Aprobado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Documento Restringido
Fecha de elaboración: 15 Mayo 2018	Fecha de revisión: 15 Mayo 2018	Fecha de aprobación: 17 Mayo 2018	Versión 1 – 2018 15/05/2018

Nombre: Gerente		Código: MF002
Documento: 002		Manual de Funciones

**Nombre del cargo:** Gerente

**Perfil:** Profesional en Área de la Salud con especialización en Administración en Salud. Mínimo tres (3) años de experiencia en cargos similares.

**Salario:** \$10,000.000

**Forma:** Contrato Laboral por un (1) año.

**Número Requerido:** Uno (1)

**Funciones:**

1. Representar legalmente la empresa.
2. Dirigir las actividades de la empresa teniendo en cuenta la orientación de la Junta Directiva.
3. Generar y mantener toda la información y controles requeridos por la Junta Directiva.
4. Participar en las reuniones con la Junta Directiva presentando el informe de desempeño de la empresa.
5. Convocar asamblea ordinaria o extraordinaria a la Junta Directiva cuando se requiera.
6. Presentar a la Junta Directiva los planes, programas y proyectos requeridos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, para su revisión y aprobación.
7. Presentar a la Junta Directiva los estados financieros de la empresa.
8. Presentar a la Junta Directiva el presupuesto de ingresos y gastos de la empresa anualmente para su correspondiente aprobación.
9. Aprobar todos los pagos relacionados con el funcionamiento de la empresa.
10. Velar por los bienes de la empresa.
11. Generar valor en la empresa.
12. Dirigir, controlar y evaluar la gestión de los directores médico, administrativo y financiero y de calidad, de acuerdo a las políticas de la empresa.
13. Aprobar y monitorear el Sistema de salud y seguridad en el trabajo.
14. Velar por el buen uso de las instalaciones, equipos y elementos de la empresa.

**Depende de:** Junta Directiva

**Reporta a:** Junta Directiva

**Subordinados:** Director Médico, Director Administrativo y Director de Calidad.

Elaborado por: JOHANA ROJAS ZAPATA	Revisado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Aprobado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Documento Restringido
Fecha de elaboración: 10 Mayo 2018	Fecha de revisión: 15 Mayo 2018	Fecha de aprobación: 17 Mayo 2018	Versión 1 – 2018 15/05/2018

Nombre: Contador		Código: MF003
Documento: 003		Manual de Funciones

**Nombre del cargo:** Contador

**Perfil:** Profesional en Contaduría Pública con Tarjeta Profesional. Cuatro (4) años de experiencia profesional dentro de la cual certifique un (1) año de experiencia en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

**Salario:** \$150.000 por asesoría, una asesoría mensual.

**Forma:** Contrato por obra o labor.

**Número Requerido:** Uno (1)

**Funciones:**

1. Controlar las actividades inherentes a la función contable de acuerdo a las directrices de la empresa y a los organismos de control, y presentar los estados financieros oportuna y correctamente dando cumplimiento a las obligaciones fiscales.
2. Preparar el Balance General Proyectado y demás información financiera para el Plan Operativo.
3. Elaborar las diferentes declaraciones e informes tributarios garantizando su exactitud y presentación oportuna.
4. Atender oportunamente los requerimientos de carácter contable, fiscal o tributario que efectúe la DIAN, la Superintendencia de Salud y otros Organismos Gubernamentales.
5. Asesorar la formulación de las políticas contables y financieras de la empresa.
6. Elaborar los reportes de información requeridos por los órganos de vigilancia y control en forma adecuada y oportuna.
7. Presentar mensualmente al Gerente un reporte ejecutivo de seguimiento y control de datos e información en donde se observe el estado actual de gestión y las acciones de mejora.
8. Proyectar y ejecutar el presupuesto de manera anual.

**Depende de:** Gerente

**Reporta a:** Gerente

**Subordinados:** Ninguno

Elaborado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Revisado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Aprobado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Documento Restringido
Fecha de elaboración: 15 Mayo 2018	Fecha de revisión: 15 Mayo 2018	Fecha de aprobación: 17 Mayo 2018	Versión 1 – 2018 15/05/2018

Nombre: Asistente Administrativo		Código: MF004
Documento: 004		Manual de Funciones

**Nombre del cargo:** Asistente Administrativo.

**Perfil:** Tecnólogo en gestión de procesos administrativos de salud. Mínimo dos (2) años en cargos similares, tener dominio de las herramientas de office e internet.

**Salario:** \$781,242 + Auxilio de Transporte + Prestaciones de Ley.

**Forma:** Contrato Laboral por un (1) año, 48 horas semanales, distribuidas de lunes a sábado.

**Número Requerido:** Uno (1)

**Funciones:**

1. Organizar y coordinar la agenda de actividades del gerente tanto al interior de la institución como interinstitucional.
2. Organizar y coordinar eventos o reuniones de la empresa.
3. Llevar el control de los trámites de solicitudes que se realicen a los directores médico, administrativo y de calidad y/o a otras instituciones.
4. Realizar la recepción de requerimientos desde las dependencias de la institución o de otras instituciones.
5. Apoyar la preparación de informes y requerimientos que requiera el gerente.
6. Dar reporte de anomalías en los trámites y/o documentos encomendados.
7. Realizar otras funciones designadas por el gerente.
8. Mantener los registros de archivos, documentos e informes corporativos.

**Depende de:** Gerente

**Reporta a:** Gerente

**Subordinados:** Ninguno

Elaborado por: JOHANA ROJAS ZAPATA	Revisado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Aprobado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Documento Restringido
Fecha de elaboración: 10 Mayo 2018	Fecha de revisión: 15 Mayo 2018	Fecha de aprobación: 17 Mayo 2018	Versión 1 – 2018 15/05/2018

Nombre: Director Médico y de Calidad		Código: MF005
Documento: 005		Manual de Funciones

**Nombre del cargo:** Director Médico y de Calidad

**Perfil:** Profesional en Medicina, con especialización o maestría en Administración en Salud o Gerencia de Servicios de Salud. Experiencia mínima de tres (3) años en cargos afines y dirección o gestión de oficinas de calidad. Deseable experiencia en transporte asistencial o atención medica domiciliaria.

**Salario:** \$5.300.000

**Forma:** Contrato laboral por un (1) año, 48 horas semanales, distribuidas de lunes a sábado.

**Número Requerido:** Uno (1)

**Funciones:**

1. Dirigir, planear, organizar, asegurar la ejecución, controlar y evaluar la prestación de los servicios asistenciales.
2. Promover la capacitación, actualización y reentrenamiento del personal a cargo, realizar evaluaciones del personal a su cargo de acuerdo con la legislación vigente y los parámetros establecidos por la institución.
3. Construir indicadores de calidad, eficiencia y eficacia, evaluarlos y tomar correctivos con base en los resultados obtenidos.
4. Realizar auditoria periódica de historias clínicas para identificar falencias en el desempeño de los profesionales de la salud y determinar las estrategias necesarias para su mejoramiento.
5. Coordinar la asignación y uso racional de los recursos destinados a la prestación de los servicios asistenciales.
6. Fomentar el trabajo multidisciplinario y la coordinación intrainstitucional enfocadas a mejorar las condiciones de trabajo para lograr una mayor eficiencia en la prestación de los servicios y calidad del recurso humano.
7. Asesorar a la Gerencia y demás áreas de la organización, en el diseño e implementación de políticas, estrategias, planes, programas y proyectos, orientados al logro de los objetivos institucionales y a la consolidación de una cultura de calidad.
8. Promover en la Institución el cumplimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, para una adecuada prestación de los servicios de salud.
9. Coordinar y asesorar a la gerencia y demás áreas de la institución en los mecanismos de evaluación externa, que le permita a la institución adoptar estándares superiores de calidad que favorezcan su sostenibilidad y competitividad.
10. Evaluar de manera sistemática, la gestión de los riesgos, normas, indicadores y planes de mejoramiento de los procesos asociados a la dirección de calidad.

**Depende de:** Gerente

**Reporta a:** Gerente

**Subordinados:** Médicos Generales, Pediatras, Enfermera Jefe.

Elaborado por: ILEANA TORRES MORENO	Revisado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Aprobado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Documento Restringido
Fecha de elaboración: 10 Mayo 2018	Fecha de revisión: 15 Mayo 2018	Fecha de aprobación: 17 Mayo 2018	Versión 1 – 2018 15/05/2018

Nombre: Director Administrativo		Código: MF006
Documento: 006		Manual de Funciones

**Nombre del cargo:** Director Administrativo

**Perfil:** Profesional en Administración de Empresas, Economía o carreras afines. Especialización relacionada con las funciones del cargo o en gestión humana. Mínimo cuatro (4) años de experiencia en cargos similares. Con habilidades de comunicación, liderazgo, visión estratégica, orientación a resultados, y dirección de equipos de trabajo.

**Salario:** \$4.500.000

**Forma:** Contrato Laboral por un (1) año, 48 horas semanales, distribuidas de lunes a sábado.

**Número Requerido:** Uno (1)

**Funciones:**

1. Planificar y gestionar estrategias de negocio que conlleven a maximizar las utilidades de la empresa.
2. Reclutar y entrenar al personal de la empresa constantemente para brindar servicios de calidad.
3. Procesamiento de la nómina tanto administrativa como asistencial.
4. Informar sobre el desempeño de los empleados.
5. Gestión de oficinas e instalaciones.
6. Redacción de contratos al personal de la empresa.
7. Usar sistemas de bases de datos que faciliten el control y el seguimiento a los procesos de la empresa.

**Depende de:** Gerente

**Reporta a:** Gerente

**Subordinados:** Coordinador de Recursos Humanos

Elaborado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Revisado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Aprobado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Documento Restringido
Fecha de elaboración: 15 Mayo 2018	Fecha de revisión: 15 Mayo 2018	Fecha de aprobación: 17 Mayo 2018	Versión 1 – 2018 15/05/2018

Nombre: Neonatólogo		Código: MF007
Documento: 007		Manual de Funciones

**Nombre del cargo:** Neonatólogo

**Perfil:** Profesional en Medicina con especialización en Pediatría y segunda especialización en Neonatología, con experiencia mínima de tres (3) años en el ejercicio de su especialidad.

**Salario:** \$30.000 por orientación o asesoría, dos (2) asesorías diarias en promedio.

**Forma:** Contrato por obra o labor.

**Número Requerido:** Uno (1)

**Funciones:**

1. Asesorar vía telefónica al pediatra o médico general que este de turno y requiera de sus servicios y conocimientos en el ejercicio de su especialidad para atender al paciente respetando su individualidad.
2. Brindar un tratamiento si es requerido asesorando al pediatra o medico de turno vía telefónica.
3. Informar mediante la asesoría telefónica al médico o pediatra encargado del paciente para que este le trasmita a los padres el estado de salud de los niños enfermos y el tratamiento. Así mismo informar de los cuidados especiales que deban procurarle.

**Depende de:** Director Médico

**Reporta a:** Director Médico

**Subordinados:** Ninguno

Elaborado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Revisado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Aprobado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Documento Restringido
Fecha de elaboración: 15 Mayo 2018	Fecha de revisión: 15 Mayo 2018	Fecha de aprobación: 17 Mayo 2018	Versión 1 – 2018 15/05/2018

Nombre: Médico General		Código: MF008
Documento: 008		Manual de Funciones

**Nombre del cargo:** Médico General

**Perfil:** Profesional en Medicina, con experiencia mínima de (1) año en atención de neonatos y/o pacientes pediátricos, a parte del servicio social obligatorio.

**Salario:** \$3.200.000

**Forma:** Contrato Laboral por un (1) año, 48 horas mensuales, distribuidas de lunes a domingo.

**Número Requerido:** Dieciocho (18)

**Funciones:**

1. Atender las consultas y traslados asistenciales de pacientes pediátricos y neonatales, elaborar las historias clínicas correspondientes, órdenes y formulaciones médicas, y administrar medicamentos e insumos que se requieran según los servicios asignados.
2. Proporcionar información al paciente y su familia de forma clara sobre el estado de salud del paciente, diagnósticos, tratamientos, recomendaciones y conductas a seguir.
3. Proponer e implementar los procedimientos y herramientas requeridas para mejorar la prestación de los servicios de su cargo.
4. Dar cumplimiento a la normatividad con respecto a la historia clínica y demás registros que se deben utilizar en el proceso de atención.
5. Contribuir con el trabajo interdisciplinario en los casos en los cuales se requiera su intervención, con el fin de ofrecer una atención integral a los pacientes.
6. Elaborar los registros de atención diaria y rendir los informes y estadísticas que el Director Médico le solicite.
7. Participar en la evaluación de la prestación de los servicios de salud asignados y en las actividades de mejoramiento que se determinen.
8. Impartir instrucciones a conductores sobre procedimientos propios de su oficio en relación con la prestación de servicios asistenciales.
9. Asistir y tomar parte activa en las reuniones de carácter científico o administrativo que se convoquen y proponer los cambios y medidas que considere convenientes para el mejoramiento del servicio.
10. Realizar actividades de vigilancia epidemiológica en todas aquellas situaciones que sean factor de riesgo para la población e informar oportunamente sobre las enfermedades de notificación obligatoria.
11. Dar el manejo indicado y adecuado para todo el equipo, instrumental, medicamentos e insumos que se requieran para la asistencia y cuidar de aquellos elementos que se le hayan asignado bajo su responsabilidad.
12. Elaborar y diligenciar adecuadamente los diferentes registros, según las normas establecidas por mandato del Ministerio de Salud, Direcciones Regionales y Locales de Salud o directrices de la Institución.
13. Asegurar que la atención a los usuarios que consultan sea oportuna, eficaz y humana.

**Depende de:** Director Médico.

**Reporta a:** Director Médico

**Subordinados:** Ninguno

Elaborado por: ILEANA TORRES MORENO	Revisado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Aprobado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Documento Restringido
Fecha de elaboración: 10 Mayo 2018	Fecha de revisión: 15 Mayo 2018	Fecha de aprobación: 17 Mayo 2018	Versión 1 – 2018 15/05/2018

Nombre: Pediatra		Código: MF009
Documento: 009		Manual de Funciones

**Nombre del cargo:** Pediatra

**Perfil:** Profesional en Medicina, con especialización en Pediatría. Experiencia mínima de un (1) año en el ejercicio de su especialidad, y un (1) año en atención de neonatos.

**Salario:** \$6.800.000

**Forma:** Contrato Laboral por un (1) año, 48 horas semanales, distribuidas de lunes a domingo.

**Número Requerido:** Seis (6)

**Funciones:**

1. Atender los traslados asistenciales de pacientes neonatales, elaborar las historias clínicas correspondientes, órdenes y formulaciones médicas, y administrar medicamentos e insumos que se requieran según los servicios asignados.
2. Proporcionar información a la familia del paciente de forma clara sobre el estado de salud del paciente, diagnósticos, tratamientos, recomendaciones y conductas a seguir.
3. Proponer e implementar los procedimientos y herramientas requeridas para mejorar la prestación de los servicios de su cargo.
4. Dar cumplimiento a la normatividad con respecto a la historia clínica y demás registros que se deben utilizar en el proceso de atención.
5. Contribuir con el trabajo interdisciplinario en los casos en los cuales se requiera su intervención, con el fin de ofrecer una atención integral a los pacientes.
6. Elaborar los registros de atención diaria y rendir los informes y estadísticas que el Director Médico le solicite.
7. Impartir instrucciones a conductores sobre procedimientos propios de su oficio en relación con la prestación de servicios asistenciales.
8. Asistir y tomar parte activa en las reuniones de carácter científico o administrativo que se convoquen y proponer los cambios y medidas que considere convenientes para el mejoramiento del servicio.
9. Realizar actividades de vigilancia epidemiológica en todas aquellas situaciones que sean factor de riesgo para la población e informar oportunamente sobre las enfermedades de notificación obligatoria.
10. Dar el manejo indicado y adecuado para todo el equipo, instrumental, medicamentos e insumos que se requieran para la asistencia y cuidar de aquellos elementos que se le hayan asignado bajo su responsabilidad.
11. Elaborar y diligenciar adecuadamente los diferentes registros, según las normas establecidas por mandato del Ministerio de Salud, Direcciones Regionales y Locales de Salud o directrices de la Institución.
12. Asegurar que los traslados asistenciales neonatales se realicen de forma oportuna, eficaz y humana.

**Depende de:** Director Médico

**Reporta a:** Director Médico

**Subordinados:** Ninguno

Elaborado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Revisado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Aprobado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Documento Restringido
Fecha de elaboración: 15 Mayo 2018	Fecha de revisión: 15 Mayo 2018	Fecha de aprobación: 17 Mayo 2018	Versión 1 – 2018 15/05/2018

Nombre: Enfermera Jefe	 Pediatrics Care Transporte Asistencial S.A.S.	Código: MF010
Documento: 010		Manual de Funciones

**Nombre del cargo:** Enfermera Jefe

**Perfil:** Profesional en Enfermería, con especialización en Auditoría en salud y Garantía de a Calidad. Experiencia mínima de tres (3) años y un (1) año en ingeniería de procesos, diagnósticos de riesgos y detección de oportunidades de mejora, manejo de office.

**Salario:** \$2.800.000

**Forma:** Contrato Laboral por un (1) año, 48 horas semanales, distribuidas de lunes a sábado.

**Número Requerido:** Uno (1)

**Funciones:**

1. Coordinar, supervisar y evaluar las actividades ejecutadas por el personal a cargo garantizando calidad en la atención al usuario.
2. Coordinar los trámites administrativos que se requieran para el funcionamiento del personal a cargo.
3. Participar en la elaboración de plan operativo.
4. Solucionar los problemas detectados o comunicados; si están fuera de su alcance derivarlos al nivel jerárquico correspondiente.
5. Mantener, aplicar y promover las normas establecidas por la organización.
6. Elaborar y recibir informes de situaciones relevantes que se le soliciten.
7. Realizar evaluación del desempeño del personal a cargo, de acuerdo con los requerimientos de la organización.
8. Utilizar e implementar instrumentos de supervisión y evaluación del personal
9. Procurar que el paciente reciba un servicio eficaz y efectivo.
10. Apoyar en la coordinación, implementación y mantenimiento del área de calidad.
11. Participar en la revisión del manual de la organización y programación de actividades anuales del área de calidad
12. Participar en los comités y reuniones de calidad o relacionadas.
13. Participar en la revisión y elaboración de la planeación estratégica en calidad.
14. Realizar auditoría a los procesos a su cargo.
15. Realizar el diseño de planes de mejoramiento, participando en su implementación y su respectiva evaluación.
16. Promover y colaborar en la elaboración de protocolos, normas y guías de práctica clínica verificando este en el marco de calidad.
17. Promover el desarrollo de medidas preventivas que contribuyan a disminuir los riesgos durante la prestación del servicio.
18. Elaborar y emitir al gerente los indicadores de calidad que serán monitoreados permanentemente.
19. Realizar evaluación permanente de la calidad de la atención y seguridad al paciente.
20. Contestar PQRS y requerimientos de ley.

**Depende de:** Director Médico

**Reporta a:** Director Médico

**Subordinados:** Auxiliares de Enfermería, Conductores y Paramédicos.

Elaborado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Revisado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Aprobado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Documento Restringido
Fecha de elaboración: 15 Mayo 2018	Fecha de revisión: 15 Mayo 2018	Fecha de aprobación: 17 Mayo 2018	Versión 1 – 2018 15/05/2018

Nombre: Auxiliares de Enfermería		Código: MF011
Documento: 011		Manual de Funciones

**Nombre del cargo:** Auxiliares de Enfermería

**Perfil:** Técnico en auxiliar de enfermería. Experiencia mínima de un (1) año en el ejercicio de auxiliar y un (1) año en atención de Call Center.

**Salario:** \$781.242 + Auxilio de Transporte + Prestaciones de Ley.

**Forma:** Contrato Laboral por un (1) año, 48 horas semanales, distribuidas de lunes a domingo.

**Número Requerido:** Nueve (9)

**Funciones:**

1. Recepción de llamadas telefónicas de personas que requieren el servicio de atención domiciliaria y/o traslado ambulatorio
2. Direccionar y agendar los servicios solicitados por los usuarios.
3. Llevar el control de servicios programados.
4. Presentar informes a la enfermera jefe

**Depende de:** Enfermera Jefe

**Reporta a:** Enfermera Jefe

**Subordinados:** Ninguno

Elaborado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Revisado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Aprobado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Documento Restringido
Fecha de elaboración: 15 Mayo 2018	Fecha de revisión: 15 Mayo 2018	Fecha de aprobación: 17 Mayo 2018	Versión 1 – 2018 15/05/2018

Nombre: Conductor		Código: MF012
Documento: 012		Manual de Funciones

**Nombre del cargo:** Conductor

**Perfil:** Personas con curso de conducción y licencia de conducción vigente, curso de entrenamiento en primeros auxilios. Experiencia mínima de cinco (5) años en el cargo.

**Salario:** \$950.000 + Auxilio de Transporte + Prestaciones de Ley.

**Forma:** Contrato Laboral por un (1) año, 48 horas semanales, distribuidas de lunes a domingo.

**Número Requerido:** Treinta (30)

**Funciones:**

1. Conducir y velar por el buen funcionamiento del vehículo asignado, mantener el vehículo en buen estado de presentación y responder por el equipo y accesorios asignados al vehículo.
2. Cumplir estrictamente las normas sobre seguridad, prevención de accidentes y demás disposiciones vigentes.
3. Informar oportunamente a su superior inmediato las anomalías detectadas en su vehículo.
4. Adoptar en caso de accidente las medidas necesarias, dando a conocer los hechos inmediatamente al jefe y autoridades correspondientes.
5. Guardar discreción y reserva en todas las actividades que por razón del cargo se le encomienden.
6. Apoyar al responsable de la dependencia en la ejecución de funciones que se desarrollen en ella.
7. Desarrollar funciones propias que requiera el puesto.
8. Dar un adecuado apoyo en los programas, proyectos, servicios y cumplimiento de las tareas.
9. Cumplir de manera efectiva la misión y los objetivos de la dependencia a la que se encuentra adscrito y la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.

**Depende de:** Enfermera Jefe

**Reporta a:** Enfermera Jefe

**Subordinados:** Ninguno

Elaborado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Revisado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Aprobado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Documento Restringido
Fecha de elaboración: 15 Mayo 2018	Fecha de revisión: 15 Mayo 2018	Fecha de aprobación: 17 Mayo 2018	Versión 1 – 2018 15/05/2018

Nombre: Paramédico		Código: MF013
Documento: 013		Manual de Funciones

**Nombre del cargo:** Paramédico

**Perfil:** Técnico en Enfermería o certificado de competencias para ejercer como Auxiliar Paramédico otorgado por la Autoridad Sanitaria. Curso en Reanimación Cardiopulmonar Básica y uso de DEA, curso de atención de trauma prehospitalario. Conocimientos en el manejo de comunicaciones radiales, habilidades en el manejo de Tablet o Smartphone. Experiencia mínima de dos (2) años en el cargo.

**Salario:** \$1.150.000 + Auxilio de Transporte + Prestaciones de Ley.

**Forma:** Contrato Laboral por un (1) año, 48 horas semanales, distribuidas de lunes a domingo.

**Número Requerido:** Seis (6)

**Funciones:**

1. Participar activamente en la atención directa y cuidados del paciente a su cargo en todas aquellas actividades que le sean indicadas desde la sede administrativa.
2. Participar de forma proactiva, en la ambulancia en la que se encuentre en el desarrollo del procedimiento de atención al paciente.
3. Presentarse correctamente uniformado y puntualmente en su lugar de trabajo.
4. Debe recibir turno personalmente y en conjunto con su par de salida completar libro de entrega de turno.
5. Debe dar inicio a su jornada de trabajo revisando la ambulancia de la que forma parte y evaluar las necesidades de reposición de material y ropa de cama.
6. Debe mantener el inventario del móvil a su cargo debidamente actualizado, reponiendo en forma inmediata lo que faltase o informar oportunamente a su jefe directo.
7. Debe resguardar el aseo del habitáculo sanitario de la ambulancia a su cargo, en conjunto con el conductor.
8. Debe procurar la limpieza, lavado y secado de material utilizado en la emergencia previa.
9. En los centros de salud o unidades de emergencia a los cuales se trasladen pacientes, debe hacer entrega de estos al médico de turno o enfermera según corresponda registrando en la ficha prehospitalaria el nombre y apellido de ellos.
10. Es responsable de mantener la comunicación radial y/o telefónica con el centro regulador. Si por necesidad o fuerza mayor en algún momento no lo pueda realizar, delegará esta función temporalmente en el conductor, retomando esta prontamente.

**Depende de:** Enfermera Jefe

**Reporta a:** Enfermera Jefe

**Subordinados:** Ninguno

Elaborado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Revisado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Aprobado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Documento Restringido
Fecha de elaboración: 15 Mayo 2018	Fecha de revisión: 15 Mayo 2018	Fecha de aprobación: 17 Mayo 2018	Versión 1 – 2018 15/05/2018

Nombre: Coordinador de Recursos Humanos		Código: MF014
Documento: 014		Manual de Funciones

**Nombre del cargo:** Coordinador de Recursos Humanos

**Perfil:** Profesional en Psicología o Trabajo Social, con especialización relacionada con gestión del talento humano. Experiencia mínima de dos (2) años en cargos similares en entidades del sector salud.

**Salario:** \$2.000.000

**Forma:** Contrato Laboral por un (1) año, 48 horas semanales, distribuidas de lunes a sábado.

**Número Requerido:** Uno (1)

**Funciones:**

1. Dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los programas, proyectos y las actividades propias del área de recursos humanos.
2. Establecer y promover mecanismos que permitan desarrollar una sana política de relaciones laborales en la institución.
3. Controlar el estricto cumplimiento de las normas legales y extralegales que regulan las relaciones de trabajo.
4. Promover la adopción de normas y procedimientos para la selección de personal, con el fin de tecnificar la administración de personal, conforme a la normatividad vigente.
5. Adelantar estudios que permiten actualizar la planta de personal, el manual específico de funciones y de competencias laborales teniendo en cuenta la estructura de la entidad y las necesidades de las dependencias.
6. Evaluar los programas y proyectos en materia de capacitación, inducción, reinducción, evaluación del desempeño y estímulos que deba adelantar el área, para el mejoramiento continuo y desarrollo del talento humano.
7. Preparar proyectos, oficios y documentos relacionados con el área del recurso humano, para mantener actualizada las situaciones administrativas de los funcionarios de la entidad de conformidad con las normas vigentes.
8. Revisar las diferentes liquidaciones de prestaciones sociales legales y extralegales, salarios, pensiones de jubilación, invalidez o sustituciones.
9. Velar por el cumplimiento de los horarios de trabajo establecidos y colaborar con la Gerencia, para establecer jornadas especiales de trabajo.
10. Controlar la correcta formación y desarrollo de programas de capacitación de personal a todos los niveles, con el fin de obtener un mayor rendimiento del personal.
11. Ejercer las demás funciones de orden administrativo que le sean delegadas por la Gerencia o por su Jefe inmediato.

**Depende de:** Director Administrativo

**Reporta a:** Director Administrativo

**Subordinados:** Ninguno

Elaborado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Revisado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Aprobado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Documento Restringido
Fecha de elaboración: 15 Mayo 2018	Fecha de revisión: 15 Mayo 2018	Fecha de aprobación: 17 Mayo 2018	Versión 1 – 2018 15/05/2018

Nombre: Vigilancia		Código: MF015
Documento: 015		Manual de Funciones

**Nombre del cargo:** Vigilancia

**Perfil:** Curso de vigilancia antes una autoridad certificada, experiencia mínima de dos (2) años en el cargo.

**Salario:** \$7'562.423

**Forma:** Outsourcing, contrato por un (1) año, vigilancia 24 horas, medio humano con arma.

**Número Requerido:** Tres (3)

**Funciones:**

1. Ejercer la vigilancia y protección de bienes de establecimientos, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos.
2. Efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados, sin que en ningún caso puedan retener la documentación personal.
3. Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección.
4. Poner inmediatamente a disposición de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a los delincuentes en relación con el objeto de su protección, así como los instrumentos, efectos y pruebas de los delitos, no pudiendo proceder al interrogatorio de aquéllos.
5. Efectuar la protección del almacenamiento, recuento, clasificación y transporte de dinero, valores y objetos valiosos.
6. Llevar a cabo, en relación con el funcionamiento de centrales de alarma, la prestación de servicios de respuesta de las alarmas que se produzcan, cuya realización no corresponda a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

**Depende de:** Coordinador de recursos humanos

**Reporta a:** Coordinador de recursos humanos

**Subordinados:** Ninguno

Elaborado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Revisado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Aprobado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Documento Restringido
Fecha de elaboración: 15 Mayo 2018	Fecha de revisión: 15 Mayo 2018	Fecha de aprobación: 17 Mayo 2018	Versión 1 – 2018 15/05/2018

Nombre: Servicios Generales		Código: MF016
Documento: 016		Manual de Funciones

**Nombre del cargo:** Servicios Generales

**Perfil:** Certificado de la empresa con la trabajaje, experiencia mínima de cinco (5) meses.

**Salario:** \$1'380.000

**Forma:** Outsourcing, contrato por un (1) año, 48 horas semanales, distribuidas de lunes a sábado.

**Número Requerido:** Uno (1)

**Funciones:**

1. Asear las oficinas y áreas asignadas, antes del ingreso de los funcionarios y velar que se mantengan aseadas.
2. Mantener los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseo y limpieza y con la dotación necesaria.
3. Clasificar la basura empacada en bolsas separadas por riesgo biológico, orgánicos y materiales reciclables, para su correcta recolección y desecho.
4. Mantener limpios los muebles, enseres, ventanas, vidrios, cortinas, paredes y todo elemento accesorio de las áreas de las oficinas.
5. Prestar el servicio de cafetería a los funcionarios en sus oficinas y atender las reuniones que se lleven a cabo en las oficinas de su área de trabajo.

**Depende de:** Coordinador de recursos humanos

**Reporta a:** Coordinador de recursos humanos

**Subordinados:** Ninguno

Elaborado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Revisado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Aprobado por: ANGIE CALDERÓN, JOHANA ROJAS e ILEANA TORRES.	Documento Restringido
Fecha de elaboración: 15 Mayo 2018	Fecha de revisión: 15 Mayo 2018	Fecha de aprobación: 17 Mayo 2018	Versión 1 – 2018 15/05/2018

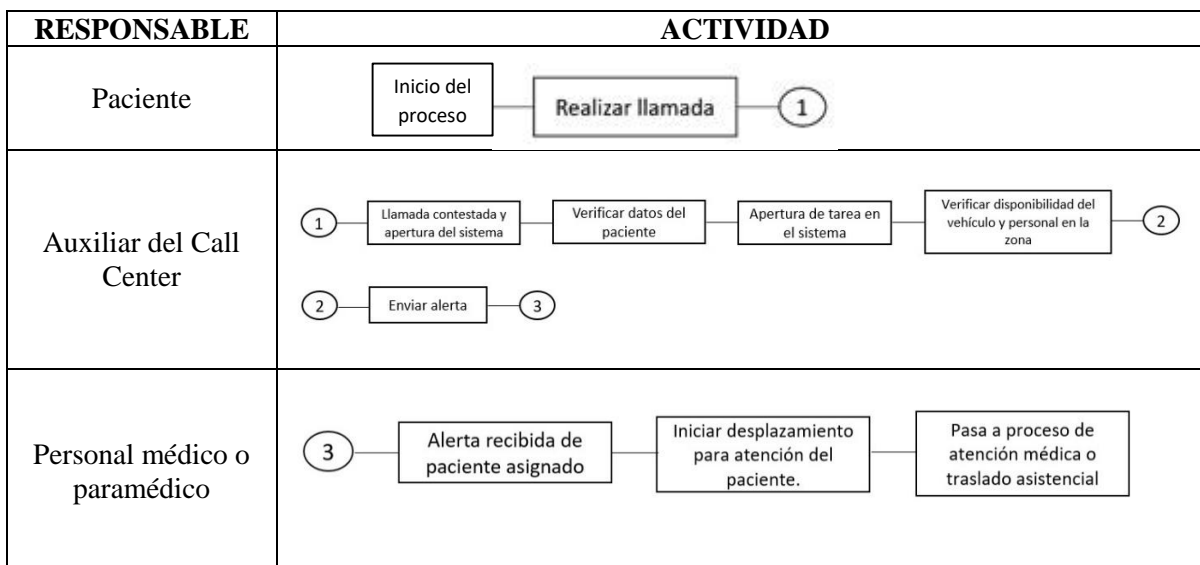
## 2. MANUAL DE PROCESOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO

<b>Nombre del proceso:</b> Agendamiento de Citas		N° de Proceso 001
<b>Tipo de proceso:</b> Misional		MP 001
<b>Detallado del proceso</b>		

ACT.	ENTRADA	DESCRIPCION	SALIDA	RESPONSABLE
1	Llamada del paciente	Realizar llamada al call center para solicitar consulta domiciliaria o traslado asistencial.	Llamada contestada y apertura del sistema	Auxiliar de Enfermería del Call Center
2	Apertura del sistema	Recibir llamada y agendar servicio al paciente. <b>Norma:</b> Solicitar nombre, identificación, nombre de los acudientes, dirección, teléfono, régimen de afiliación y motivo del servicio	Apertura de tarea en el sistema	Auxiliar de Enfermería del Call Center
3	Apertura de tarea en el sistema	Verificar disponibilidad del vehículo y personal en la zona y tiempo de respuesta, agendamiento de servicio.	Servicio agendado y alerta generada	Auxiliar de Enfermería del Call Center
4	Alerta de agendamiento	Revisar en la Tablet la alerta generada.	Alerta recibida de paciente asignado	Personal médico o paramédico
5	Alerta de paciente asignado	Iniciar desplazamiento para atención del paciente.	Pasa a proceso de atención médica o traslado asistencial	Personal médico o paramédico

<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 17 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 17 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 17 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 17 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Agendamiento de Citas	 Transporte Asistencial S.A.S.	N° de Proceso 001
<b>Tipo de proceso:</b> Misional		MP 001
<b>Diagrama de flujo del proceso</b>		



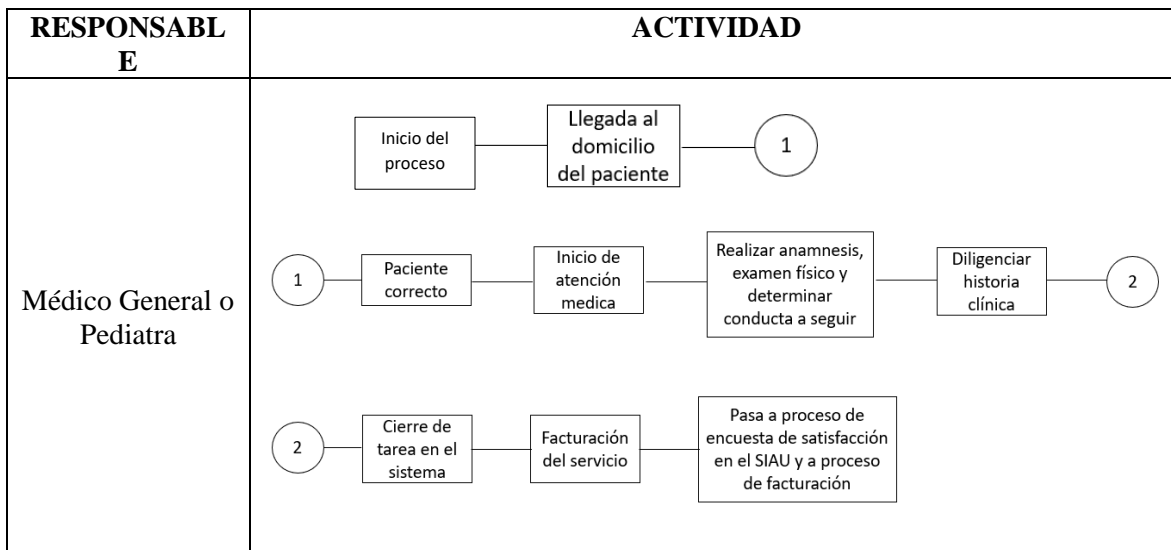
<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 17 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 17 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 17 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 17 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Atención Médica	 Transporte Asistencial S.A.S.	N° de Proceso 002
<b>Tipo de proceso:</b> Misional		MP 002
<b>Detallado del proceso</b>		

ACT.	ENTRADA	DESCRIPCION	SALIDA	RESPONSABLE
1	Llegada al domicilio del paciente	Verificar datos de identificación del paciente y presencia de acudiente mayor de edad.	Paciente correcto e inicio de atención medica	Médico general o pediatra
2	Inicio de atención medica	Realizar anamnesis, examen físico, diagnóstico del paciente, administración de medicamento si se requiere, conducta médica a seguir.	Paciente atendido y diligenciar la historia clínica	Médico general o pediatra (Asistencia telefónica del neonatólogo si se requiere)
3	Diligenciamiento de historia clínica	Diligenciar la historia clínica de acuerdo con la resolución 1995 de 1999 y demás formulas y ordenes medicas pertinentes.	Cierre de la tarea en el sistema y facturación del servicio	Médico general o pediatra
4	Facturación del servicio	Realizar cobro del servicio a pacientes particulares o facturación del servicio a empresas del convenio.	Pasa a proceso de encuesta de satisfacción en el SIAU y a proceso de facturación	Médico general o pediatra

<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 17 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 17 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 17 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 17 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Atención Médica		N° de Proceso 002
<b>Tipo de proceso:</b> Misional		MP 002
<b>Diagrama de flujo del proceso</b>		



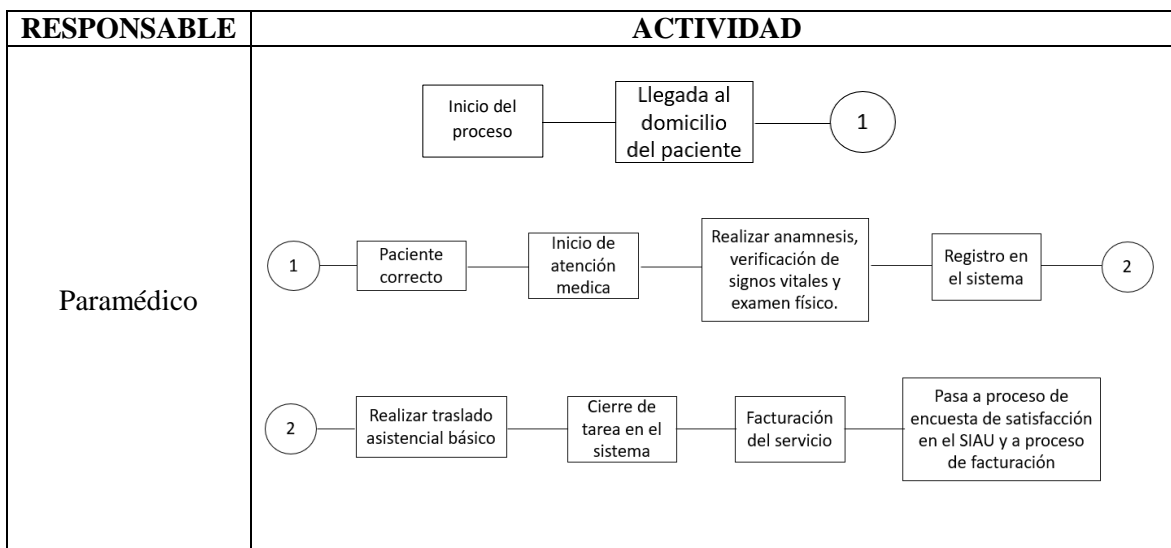
<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 21 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 21 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 21 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 21 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Traslado Asistencial Básico	 Transporte Asistencial S.A.S.	N° de Proceso 003
<b>Tipo de proceso:</b> Misional		MP 003
<b>Detallado del proceso</b>		

ACT.	ENTRADA	DESCRIPCION	SALIDA	RESPONSABLE
1	Llegada al domicilio del paciente	Verificar datos de identificación del paciente y presencia de acudiente mayor de edad.	Paciente correcto y valoración inicial del paciente	Paramédico
2	Valoración inicial del paciente	Realizar anamnesis, verificación de signos vitales y examen físico.	Paciente Valorado y registro en el sistema	Paramédico
3	Registro en el sistema	Registrar en el sistema las condiciones generales del paciente y la pertinencia del traslado asistencial básico	Traslado asistencial básico	Paramédico
4	Traslado asistencial básico	Realizar traslado del paciente en compañía del acudiente al destino solicitado y registrar información del traslado.	Cierre de la tarea en el sistema y facturación del servicio	Paramédico
5	Facturación del servicio	Realizar cobro del servicio a pacientes particulares o facturación del servicio a empresas del convenio.	Pasa a proceso de encuesta de satisfacción en el SIAU y a proceso de facturación	Paramédico

<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 21 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 21 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 21 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 21 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Traslado Asistencial Básico		N° de Proceso 003
<b>Tipo de proceso:</b> Misional		MP 003
<b>Diagrama de flujo del proceso</b>		



<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 21 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 21 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 21 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 21 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Satisfacción del Usuario Externo		N° de Proceso 004
<b>Tipo de proceso:</b> Gestión de Calidad		MP 004
<b>Detallado del proceso</b>		

ACT.	ENTRADA	DESCRIPCION	SALIDA	RESPONSABLE
1	Llamada al usuario	Realizar llamada a los usuarios posterior al servicio.	Llamada contestada y apertura del sistema	Auxiliares de enfermería del Call Center
2	Apertura del sistema	Verificar datos del paciente y servicio recibido. Indagar disposición de contestar encuesta de satisfacción.	Aprobación de realización de encuesta de satisfacción	Auxiliares de enfermería del Call Center
3	Realización de encuesta de satisfacción	Realizar encuesta de satisfacción y registrar información dada por los usuarios en el sistema.	Encuesta diligenciada	Auxiliares de enfermería del Call Center
4	Encuesta diligenciada	Clasificar las preguntas, quejas, reclamos y/o sugerencias que requieren intervención y respuesta.	Pasa a proceso de respuesta de PQRS	Auxiliares de enfermería del Call Center

<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 17 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 17 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 17 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 17 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Satisfacción del Usuario Externo		N° de Proceso 004
<b>Tipo de proceso:</b> Gestión de la Calidad		MP 004
<b>Diagrama de flujo del proceso</b>		

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Auxiliares de enfermería del Call Center	<pre> graph LR     A[Inicio del proceso] --&gt; B[Llamada al usuario]     B --- C((1))     C --- D[Apertura del sistema]     D --- E[Verificar datos del paciente y servicio recibido.]     E --- F[Aprobación de realización de encuesta de satisfacción]     F --- G[Realizar de encuesta de satisfacción]     G --- H((2))     H --- I[Pasa a proceso de respuesta de PQRS]     I --- J((2)) </pre>

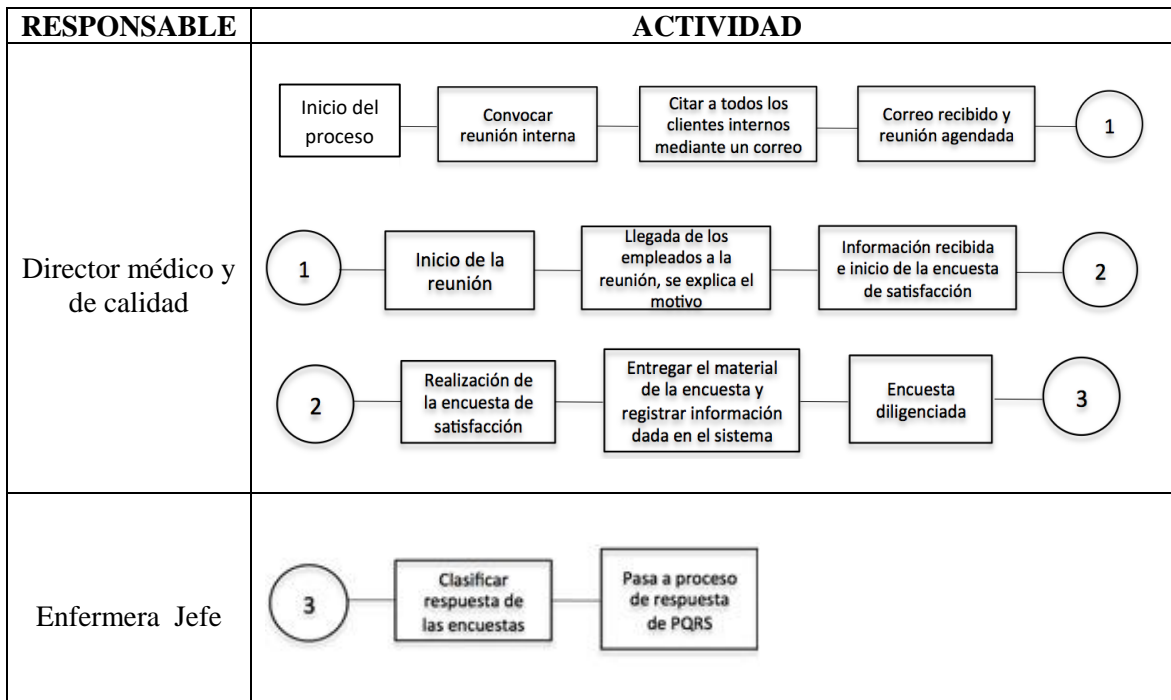
<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 21 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 21 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 21 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 21 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Satisfacción del Usuario Interno		N° de Proceso 005
<b>Tipo de proceso:</b> Gestión de Calidad		MP 005
<b>Detallado del proceso</b>		

ACT.	ENTRADA	DESCRIPCION	SALIDA	RESPONSABLE
1	Convocar reunión interna	Citar a todos los clientes internos a una reunión mediante correo electrónico.	Correo recibido y reunión agendada	Director médico y de calidad
2	Inicio de la reunión	Llegada de los empleados a la reunión, se le explica el motivo (Encuesta de satisfacción).	Información recibida e inicio de la encuesta de satisfacción	Director médico y de calidad
3	Realización de la encuesta de satisfacción	Entregar el material de la encuesta a los asistentes y registrar información dada en el sistema.	Encuesta diligenciada	Director médico y de calidad
4	Encuesta diligenciada	Clasificar las preguntas, quejas, reclamos y/o sugerencias que requieren intervención y respuesta.	Pasa a proceso de respuesta de PQRS	Enfermera Jefe

<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 21 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 21 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 21 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 21 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Satisfacción del Usuario Interno		N° de Proceso 005
<b>Tipo de proceso:</b> Gestión de la Calidad		MP 005
<b>Diagrama de flujo del proceso</b>		



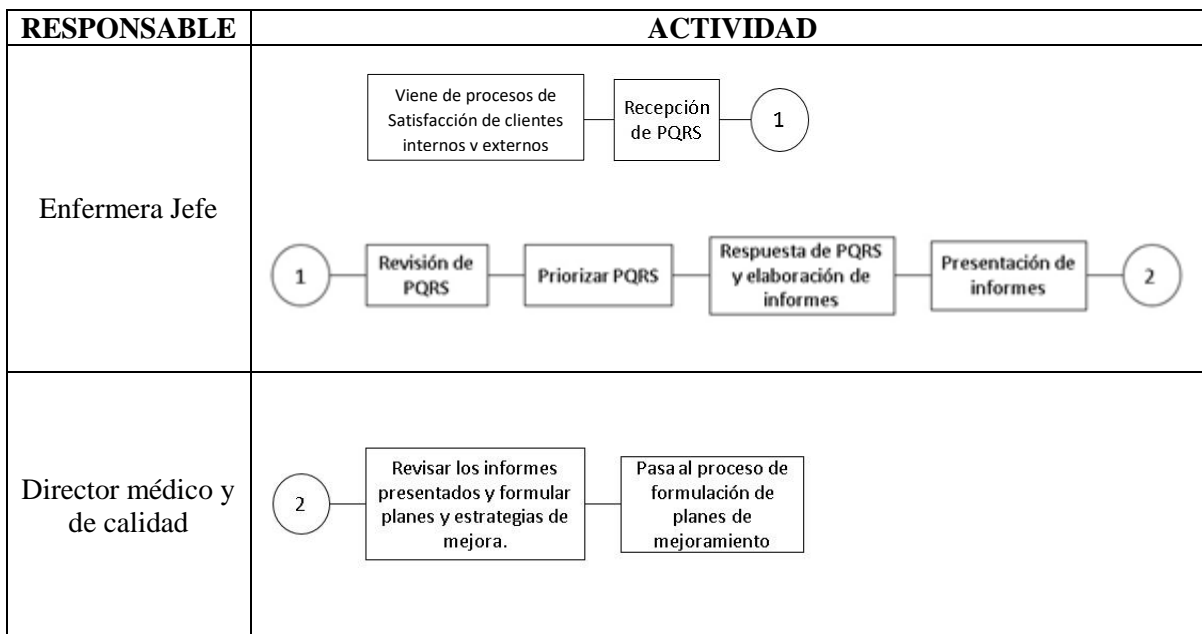
<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 21 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 21 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 21 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 21 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Respuesta de PQRS	 Pediatrics Care Transporte Asistencial S.A.S.	N° de Proceso 006
<b>Tipo de proceso:</b> Gestión de Calidad		MP 006
<b>Detallado del proceso</b>		

ACT.	ENTRADA	DESCRIPCION	SALIDA	RESPONSABLE
1	Recepción de PQRS	Recibir PQRS de las encuestas de satisfacción al usuario de llamadas telefónicas, página web y/o aplicación móvil.	Revisión de PQRS	Enfermera
2	Revisión de PQRS	Priorizar las preguntas, quejas, reclamos y/o sugerencias que requieren intervención y respuesta de manera rápida e inmediata.	Respuesta PQRS y elaboración de informes	Enfermera
3	Elaboración de informes	Realizar un informe detallado de las PQRS recibidas, las respuestas dadas y mecanismos de intervención.	Presentación de informes al director médico y de calidad	Enfermera
4	Revisión de informes	Revisar los informes presentados y formular planes y estrategias de mejora.	Pasa al proceso de formulación de planes de mejoramiento	Director médico y de calidad

<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 17 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 17 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 17 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 17 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Respuesta de PQRS		N° de Proceso 006
<b>Tipo de proceso:</b> Gestión de la Calidad		MP 006
<b>Diagrama de flujo del proceso</b>		



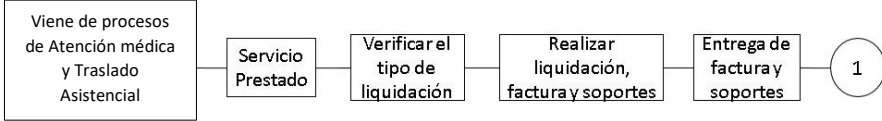
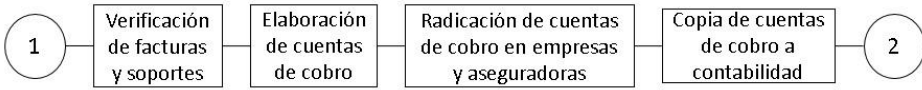
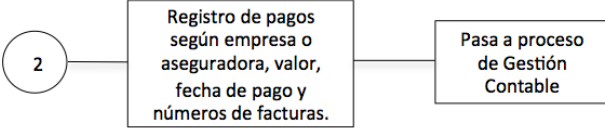
<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 21 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 21 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 21 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 21 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Facturación	 Transporte Asistencial S.A.S.	N° de Proceso 007
<b>Tipo de proceso:</b> Apoyo		MP 007
<b>Detallado del proceso</b>		

ACT.	ENTRADA	DESCRIPCION	SALIDA	RESPONSABLE
1	Servicio prestado	Verificar en el sistema el tipo de liquidación (particular o convenio)	Tipo de liquidación	Paramédico, Médico o Pediatra
2	Tipo de liquidación	Realizar la liquidación por paciente, asignar número consecutivo y que el usuario firme la factura.	Factura y soportes	Paramédico, Médico o Pediatra
3	Entrega de factura y soportes	Entregar las facturas y los soportes de cada paciente al Asistente Administrativo.	Verificación de facturas y soportes	Paramédico, Médico o Pediatra
4	Verificación de facturas y soportes	Comprobar que los soportes de cada liquidación estén completos para elaborar las cuentas de cobro.	Elaboración de cuentas de cobro	Asistente Administrativo
5	Cuentas de cobro	Radicar las cuentas de cobro en las empresas y aseguradoras.	Radicación de cuentas de cobro	Asistente Administrativo
6	Radicación de cuentas de cobro	Entregar copia de cuentas de cobro a contabilidad.	Registro en la contabilidad	Asistente Administrativo
7	Registro en la contabilidad	Llevar un registro actualizado de pagos según empresa o aseguradora, valor, fecha de pago y números de facturas.	Pasa a proceso de gestión contable	Contador

<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 17 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 17 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 17 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 17 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Facturación		N° de Proceso 007
<b>Tipo de proceso:</b> Apoyo		MP 007
<b>Diagrama de flujo del proceso</b>		

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Paramédico, Médico o Pediatra	
Asistente Administrativo	
Contador	

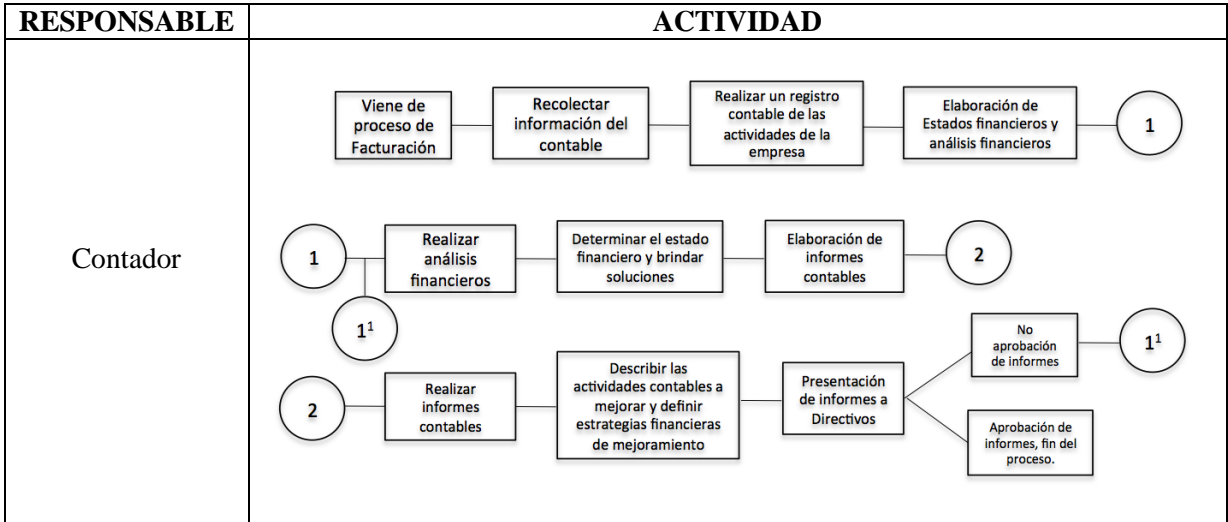
<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 21 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 21 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 21 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 21 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Gestión Contable	 Transporte Asistencial S.A.S.	N° de Proceso 008
<b>Tipo de proceso:</b> Apoyo		MP 008
<b>Detallado del proceso</b>		

ACT.	ENTRADA	DESCRIPCION	SALIDA	RESPONSABLE
1	Recolectar información del contable	Realizar un registro contable detallado de todas las actividades realizadas por la empresa.	Elaboración de Estados financieros y análisis financieros	Contador
2	Realizar análisis financieros	Determinar el estado financiero de la empresa y brindar soluciones en caso de desbalances.	Elaboración de informes contables	Contador
3	Realizar informes contables	Describir las actividades contables a mejorar y definir estrategias financieras de mejoramiento.	Presentación de informes a la Junta Directiva, Gerente y Director Administrativo	Contador

<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 21 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 21 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 21 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 21 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Gestión Contable	 Transporte Asistencial S.A.S.	N° de Proceso 008
<b>Tipo de proceso:</b> Apoyo		MP 008
<b>Diagrama de flujo del proceso</b>		



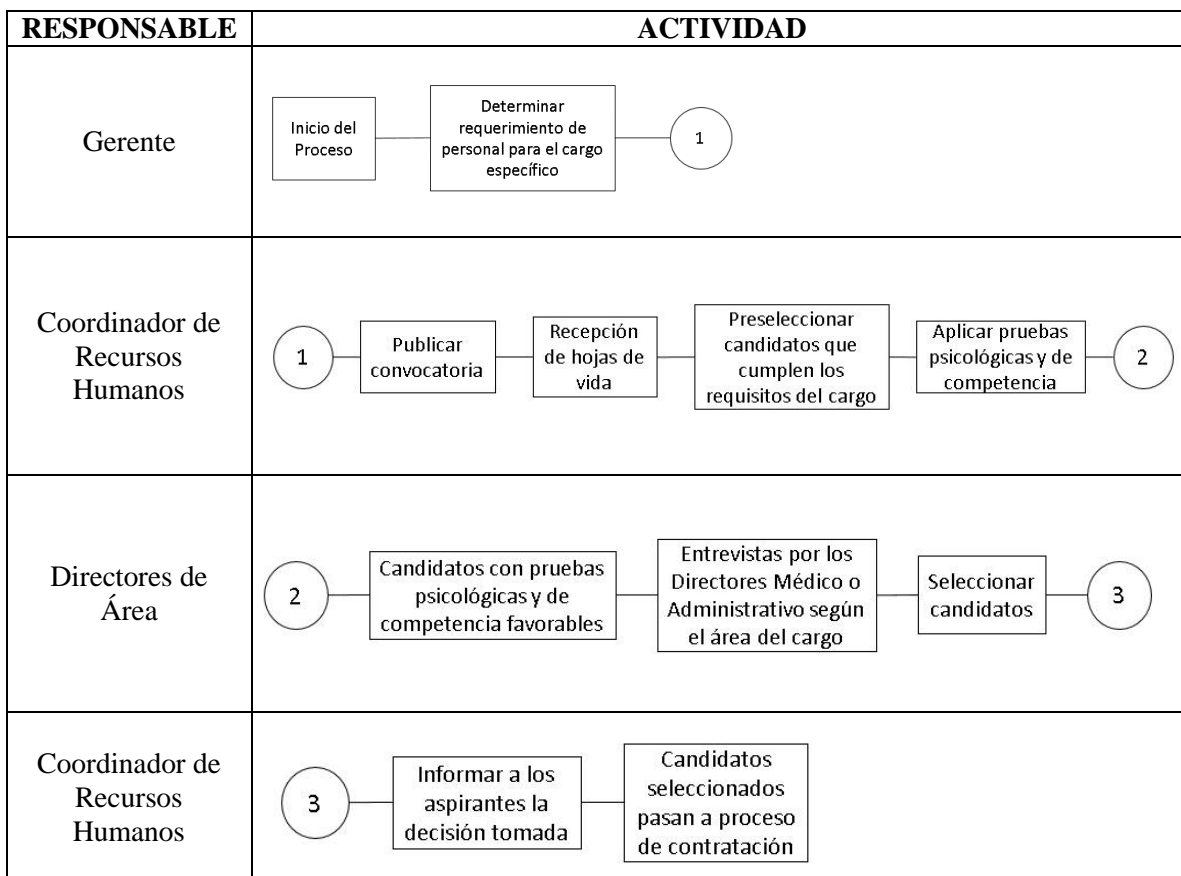
<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 21 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 21 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 21 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 21 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Selección de Talento Humano	 Transporte Asistencial S.A.S.	N° de Proceso 009
<b>Tipo de proceso:</b> Apoyo		MP 009
<b>Detallado del proceso</b>		

ACT.	ENTRADA	DESCRIPCION	SALIDA	RESPONSABLE
1	Cargo disponible	Determinar el requerimiento de personal para el cargo específico.	Número de vacantes para el cargo	Gerente
2	Número de vacantes para el cargo	Publicar convocatoria en página web de la empresa, en páginas webs de empleo y en redes sociales laborales.	Convocatoria de empleo y recepción de hojas de vida	Coordinador de Recursos Humanos
3	Recepción de hojas de vida	Recibir y analizar hojas de vida y documentación. Preseleccionar los candidatos que cumplen los requisitos del cargo.	Candidatos preseleccionados	Coordinador de Recursos Humanos
4	Candidatos preseleccionados	Comprobar documentos y referencias, y aplicar pruebas psicológicas y de competencia.	Pruebas psicológicas y de competencia favorables.	Coordinador de Recursos Humanos
5	Pruebas psicológicas y de competencia favorables.	Realizar entrevistas por los Directores Médico o Administrativo según el área del cargo.	Resultado de entrevistas	Directores de Área
6	Resultado de entrevistas	Elegir al personal de acuerdo con los resultados de las pruebas y de las entrevistas.	Candidatos Seleccionados	Directores de Área
7	Candidatos Seleccionados	Informar a los aspirantes la decisión tomada. Seleccionados pasan a contratación.	Pasa a proceso de contratación	Coordinador de Recursos Humanos

<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 17 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 17 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 17 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 17 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Selección de Talento Humano	 <b>Pediatrics Care</b> Transporte Asistencial S.A.S.	N° de Proceso 009
<b>Tipo de proceso:</b> Apoyo		MP 009
<b>Diagrama de flujo del proceso</b>		



<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 21 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 21 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 21 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 21 de mayo de 2018

### 3. INDICADORES DE PROCESOS

<b>Nombre del proceso:</b> Agendamiento de Citas		N° de Indicador 001
<b>Tipo de proceso:</b> Misional		IP 001
<b>Clasificación:</b> Eficiencia		
<b>Indicadores del proceso</b>		

<b>Numerador</b>	Número de servicios agendados	Número total de las llamadas recibidas por el Call Center y servicios solicitados por la Web
<b>Denominador</b>	Número de servicios solicitados	# total de las llamadas recibidas por el Call Center y servicios solicitados por la Web
<b>Resultado</b>	90%	
<b>Periodo de aplicación</b>	Mensual	

**Línea Base:** 70%

**Brecha:** 20%

**Planes de mejora:**

1. Reorganizar horarios de las agendas
2. Realizar retroalimentación a las personas responsables del Call Center sobre el manejo optimo del sistema de agendamiento
3. Realizar un seguimiento del agendamiento de citas semanalmente por la Enfermera, para identificar brechas y actuar sobre estas.
4. Implementar una lista de chequeo para asegurar el correcto agendamiento de las citas
5. Notificar vía correo las novedades y errores en los agendamientos.

<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 21 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 21 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 21 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 21 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Atención Médica		N° de Indicador 002
<b>Tipo de proceso:</b> Misional		IP 002
<b>Clasificación:</b> Forma		
<b>Indicadores del proceso</b>		

<b>Numerador</b>	Número de Consultas domiciliarias realizadas	Número total de Consultas domiciliarias agendadas
<b>Denominador</b>	Número de Consultas domiciliarias agendadas	Número total de Consultas domiciliarias agendadas
<b>Resultado</b>	95%	
<b>Periodo de aplicación</b>	Mensual	

**Línea Base:** 80%

**Brecha:** 15%

**Planes de mejora:**

1. Identificar las principales causas de no realización de consultas (Dirección errónea, zona periférica o de riesgo, el paciente no se encuentra presente en el domicilio, dificultad en la movilidad)
2. Realizar verificación de los domicilios y disponibilidades del personal médico por parte de las auxiliares del Call Center antes de realizar el agendamiento de la cita
3. Solicitar el apoyo de personal médico cercano a la zona del domicilio, en caso de atraso o dificultades en la movilidad.

<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 21 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 21 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 21 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 21 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Traslado Asistencial Básico		N° de Indicador 003
<b>Tipo de proceso:</b> Misional		IP 003
<b>Clasificación:</b> Forma		
<b>Indicadores del proceso</b>		

<b>Numerador</b>	Número de Traslados Asistenciales realizados	Traslados Básicos	Número total de Traslados Asistenciales Básicos agendados
<b>Denominador</b>	Número de Traslados Asistenciales agendados	Traslados Básicos	Número total de Traslados Asistenciales Básicos agendados
<b>Resultado</b>	95%		
<b>Periodo de aplicación</b>	Mensual		

**Línea Base:** 85%

**Brecha:** 10%

**Planes de mejora:**

1. Identificar las principales causas de no realización de Traslados (Dificultad en la desplazamiento, cancelación de servicios, fallas inesperadas del vehículo, etc.)
2. Evaluar el desempeño del conductor en los tiempos de desplazamiento y ubicación de direcciones
3. Verificar el mantenimiento periódico de los vehículos por parte de los conductores
4. Brindar una información completa a los usuarios sobre el servicio y sus características.

<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 21 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 21 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 21 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 21 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Satisfacción del Usuario Externo		N° de Indicador 004
<b>Tipo de proceso:</b> Gestión de Calidad		IP 004
<b>Clasificación:</b> Efectividad		
<b>Indicadores del proceso</b>		

<b>Numerador</b>	Número de encuestas aplicadas con satisfacción superior al 80%	Número total de encuestas aplicadas posterior a los servicios prestados
<b>Denominador</b>	Número total de encuestas aplicadas	Número total de encuestas aplicadas posterior a los servicios prestados
<b>Resultado</b>	90%	
<b>Periodo de aplicación</b>	Semestral	

**Línea Base:** 75%

**Brecha:** 15%

**Planes de mejora:**

1. Identificar la causa de la insatisfacción de los usuarios externos
2. Dar respuesta a las causas de insatisfacción de los usuarios externos
3. Implementar acciones de mejoramiento continuo en los procesos que estén fallando

<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 21 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 21 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 21 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 21 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Satisfacción del Usuario Interno		N° de Indicador 005
<b>Tipo de proceso:</b> Gestión de Calidad		IP 005
<b>Clasificación:</b> Efectividad		
<b>Indicadores del proceso</b>		

<b>Numerador</b>	Número de encuestas aplicadas con satisfacción superior al 80%	Número total de encuestas aplicadas clientes internos
<b>Denominador</b>	Número total de encuestas aplicadas	Número total de encuestas aplicadas clientes internos
<b>Resultado</b>	90%	
<b>Periodo de aplicación</b>	Semestral	

**Línea Base:** 85%

**Brecha:** 5%

**Planes de mejora:**

1. Identificar la causa de la insatisfacción de los Clientes internos
2. Dar respuesta a las causas de insatisfacción de los clientes internos
3. Organizar mesas de trabajo en donde los clientes internos propongan acciones de mejora en los procesos que vean que están fallando.

<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 21 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 21 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 21 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 21 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Respuesta de PQRS		N° de Indicador 006
<b>Tipo de proceso:</b> Gestión de Calidad		IP 006
<b>Clasificación:</b> Efectividad		
<b>Indicadores del proceso</b>		

<b>Numerador</b>	Número de PQRS resueltas	Número total de PQRS recibidas
<b>Denominador</b>	Número total de PQRS recibidas	Número total de PQRS recibidas
<b>Resultado</b>	95%	
<b>Periodo de aplicación</b>	Mensual	

**Línea Base:** 85%

**Brecha:** 10%

**Planes de mejora:**

1. Implementar una metodología que permita clasificar mejor las PQRS según su prioridad
2. Optimizar los tiempos de respuestas de las PQRS
3. Realizar seguimiento a las soluciones brindadas a los usuarios.

<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 21 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 21 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 21 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 21 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Facturación		N° de Indicador 007
<b>Tipo de proceso:</b> Apoyo		IP 007
<b>Clasificación:</b> Eficiencia		
<b>Indicadores del proceso</b>		

<b>Numerador</b>	Número de servicios facturados	Número total servicios prestados
<b>Denominador</b>	Número total de servicios prestados	Número total servicios prestados
<b>Resultado</b>	100%	
<b>Periodo de aplicación</b>	Mensual	

**Línea Base:** 90%

**Brecha:** 10%

**Planes de mejora:**

1. Implementar un recordatorio de facturación en el sistema antes del cierre de historia clínica
2. Verificar diariamente los soportes y números consecutivos de las facturas de los servicios prestados
3. Realizar notas en la historia clínica en caso de que el usuario no quiera cancelar el servicio prestado
4. Brindar información al usuario antes de prestar el servicio acerca del pago.

<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 21 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 21 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 21 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 21 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Gestión Contable		N° de Indicador 008
<b>Tipo de proceso:</b> Apoyo		IP 008
<b>Clasificación:</b> Efectividad		
<b>Indicadores del proceso</b>		

<b>Numerador</b>	Número de Informes financieros aprobados por los directivos	Número total de Informes financieros presentados
<b>Denominador</b>	Número total de Informes financieros presentados	Número total de Informes financieros presentados
<b>Resultado</b>	90%	
<b>Periodo de aplicación</b>	Mensual	

**Línea Base:** 80%

**Brecha:** 10%

**Planes de mejora:**

1. Realizar un seguimiento a las actividades financieras realizadas por el contador
2. Cambiar el asesor contable

<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 21 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 21 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 21 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 21 de mayo de 2018

<b>Nombre del proceso:</b> Selección de Talento Humano		N° de Indicador 009
<b>Tipo de proceso:</b> Apoyo		IP 009
<b>Clasificación:</b> Eficiencia		
<b>Indicadores del proceso</b>		

<b>Numerador</b>	Número de empleados nuevos que permanecen en el puesto en el primer año	Número total de empleados contratados en el año
<b>Denominador</b>	Número total de empleados contratados en ese mismo año	Número total de empleados contratados en el año
<b>Resultado</b>	95%	
<b>Periodo de aplicación</b>	Mensual	

**Línea Base:** 90%

**Brecha:** 5%

**Planes de mejora:**

1. Optimizar el proceso de reclutamiento del personal
2. Actualizar las bolsas de empleo de las que se recluta el personal
3. Fortalecer los programas de entrenamiento del Talento Humano

<b>Elaborado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Revisado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	<b>Aprobado por:</b> Angie Calderón Peña Johana Rojas Zapata Ileana Torres Moreno	Documento restringido
Fecha de elaboración: 21 de mayo de 2018	Fecha de revisión: 21 de mayo de 2018	Fecha de aprobación: 21 de mayo de 2018	Versión 1 – 2018 21 de mayo de 2018