 <p>Clínica del Prado Grupo Quirónsalud</p>	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025



TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. ASPECTOS GENERALES	2
4. DEFINICIONES.....	4
5. MARCO CONCEPTUAL	5
6. CONTENIDO.....	8
6.1 ANALISIS DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL	8
6.2 FUNDAMENTOS INSTITUCIONALES	9
6.2.1 Misión	9
6.2.2 Visión	10
6.2.3 Valores corporativos.....	10
6.3 IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS.....	14
6.4 MODELO DE ATENCIÓN	15
6.5 LÍNEAS ESTRATÉGICAS.....	17
6.5.1 Calidad y seguridad en la atención asistencial	17
6.5.2 Humanización del cuidado	18
6.5.3 Sostenibilidad financiera	18
6.6 MATRIZ DE ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA.....	19
6.7 CUADRO DE MANDO INTEGRAL	19
6.7.1 Estructura	20
6.8 MAPA ESTRATÉGICO.....	22
6.9 GESTIÓN DE RIESGOS ESTRATÉGICOS	24
6.10 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	24
6.10.1 Roles en el seguimiento del direccionamiento estratégico	24
7. BIBLIOGRAFÍA	25
Anexo N°1. Matriz de correlación estratégica.....	26

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración N°1 Componentes estructurales del direccionamiento estratégico	7
Ilustración N° 2 Modelo de atención.....	16
Ilustración N° 3 Mapa estratégico	23

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

 <p>Clínica del Prado</p> <p>Grupo  quirónsalud</p>	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos institucionales del direccionamiento estratégico que orientan la gestión organizacional de la Clínica del Prado S.A.S., articulando el modelo de atención en salud, el mapa de procesos, los fundamentos, así como las líneas estratégicas institucionales, con el fin de alcanzar resultados sostenibles en calidad asistencial, experiencia del usuario y desempeño financiero.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todos los niveles de la organización, incluidos los procesos misionales, de apoyo y estratégicos, y es de obligatorio cumplimiento para los colaboradores, líderes de proceso y órganos de gobierno de la Clínica. Su implementación se proyecta en ciclos bianuales de gestión (2025-2027), en concordancia con los planes institucionales y el sistema integrado de calidad.

3. ASPECTOS GENERALES

La Clínica del Prado S.A.S., como institución de salud con servicios de mediana y alta complejidad, ha definido un direccionamiento estratégico claro, coherente y orientado a la excelencia. El direccionamiento estratégico es el eje que articula los elementos normativos, éticos, misionales y operativos, definiendo la ruta hacia los objetivos institucionales mediante el uso del ciclo PHVA, el análisis estratégico y la gestión por procesos. Estas tres líneas estratégicas conforman el núcleo articulador del direccionamiento institucional, asegurando que la Clínica del Prado avance hacia sus objetivos misionales con coherencia, eficacia y responsabilidad social.


Este direccionamiento busca garantizar que todos los procesos institucionales respondan a tres líneas estratégicas fundamentales:

A. *Calidad y seguridad en la atención asistencial:* esta línea se fundamenta en el fortalecimiento de la gestión clínica basada en evidencia, minimización de riesgos y mejora continua de los resultados en salud. Esta línea estratégica constituye el eje técnico y ético del direccionamiento institucional. Su propósito es garantizar que cada proceso de atención se ejecute con los más altos estándares de seguridad, eficacia, efectividad y control del riesgo clínico, alineado con la evidencia científica, la normatividad nacional, así como los estándares internacionales de acreditación.

Son componentes clave, los siguientes:

- Gestión del riesgo clínico: identificación, análisis y mitigación de fallas que puedan afectar la seguridad del paciente.
- Auditoría clínica y mejora continua: implementación del programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad (PAMEC), gestión de incidentes y eventos de seguridad, y desarrollo de planes de mejoramiento efectivos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

- Procesos prioritarios: estandarización de la atención mediante procesos institucionales validados y seguimiento de su adherencia por parte del personal.
- Vigilancia activa: tecnovigilancia, farmacovigilancia, hemovigilancia y búsqueda activa institucional.
- Cultura de seguridad: fomento del reporte voluntario, el aprendizaje organizacional y la prevención de incidentes y eventos de seguridad.
- Evaluación de resultados en salud: análisis de resultados clínicos alcanzados.

Esta línea se despliega en procesos estratégicos como el de garantía de la calidad y la gestión asistencial, en misionales como la gestión ambulatoria, quirúrgica y hospitalaria, entre otros y se articula con el sistema integrado de gestión institucional, la formación del talento humano y los comités operativos.

B. Humanización: esta línea se fundamenta en el desarrollo de una cultura de cuidado centrada en la dignidad, el respeto, la empatía y la participación activa de los usuarios, sus familias, los colaboradores y el ambiente físico institucional. La humanización se establece como un principio transversal del modelo de atención y una prioridad estratégica para la organización, reconociendo al paciente como un ser integral con derechos, emociones, creencias, necesidades y contextos particulares. Esta línea busca garantizar una atención empática, respetuosa, digna y participativa, centrada en el bienestar y la experiencia de los grupos interés.


Son componentes clave, los siguientes:

- Relación humanizada profesional-paciente: comunicación empática, lenguaje claro, escucha activa y respeto por la autonomía.
- Participación de la familia: acompañamiento durante la atención y toma de decisiones clínicas compartidas.
- Enfoque diferencial e inclusivo: atención adaptada a condiciones de género, etnia, discapacidad, edad, situación social o cultural.
- Entorno físico y emocional protector: infraestructura cálida, segura, con privacidad y acceso a información.
- Gestión de la experiencia del usuario: sistemas de medición (NPS), análisis de quejas, reconocimiento de buenas prácticas y planes de mejora.
- Evaluación de resultados en salud: análisis de la experiencia del paciente.

Esta línea permea procesos como atención al parto, cuidado neonatal, atención al usuario, admisiones, hospitalización y áreas de soporte emocional y psicosocial, promoviendo una cultura organizacional centrada en la dignidad humana.

C. Sostenibilidad financiera: esta línea se basa en la gestión eficiente de los recursos, la optimización operativa y la generación de valor institucional a largo plazo. La sostenibilidad financiera es la base estructural del modelo institucional y un elemento esencial para garantizar la continuidad, la calidad y la innovación en la prestación del servicio. Esta línea estratégica promueve una gestión responsable, eficiente y ética de los recursos, articulando el desempeño económico con la calidad asistencial y el valor social generado.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

Son componentes clave, los siguientes:

- Gestión integral de costos: análisis de costos por proceso, control de gastos clínicos y administrativos, y evaluación de rentabilidad.
- Productividad clínica: evaluación de carga operativa, tiempos de atención, utilización de infraestructura y rendimiento del talento humano.
- Eficiencia operativa: mejora de procesos, digitalización, automatización y eliminación de reprocesos.
- Gestión de ingresos y facturación: optimización del ciclo de recaudo, depuración de cuentas y negociaciones con aseguradores.
- Evaluación de resultados en salud: análisis de costo-efectividad.

Esta línea se implementa principalmente a través de los procesos estratégicos: gestión administrativa y financiera, gestión asistencial y gestión comercial), sin embargo, tiene un impacto transversal en todos los procesos de la clínica. Su adecuada gestión asegura no solo la estabilidad institucional, sino también la posibilidad de invertir en innovación, infraestructura, talento y tecnología.

4. DEFINICIONES

Ciclo PHVA: metodología de mejoramiento continuo (planear, hacer, verificar, actuar).

Direccionamiento estratégico: conjunto de decisiones, orientaciones y estructuras institucionales que definen el rumbo de la organización y alinean sus recursos para alcanzar sus objetivos de largo plazo. Este proceso permite a la institución definir su misión, visión, objetivos y estrategias en un marco para la toma de decisiones a largo plazo.

Gestión del riesgo estratégico: proceso de identificación, análisis, evaluación y tratamiento de eventos potenciales que podrían obstaculizar el logro de los objetivos estratégicos.

Humanización: enfoque que reconoce al ser humano como centro de la atención en salud, promoviendo relaciones basadas en el respeto, la empatía, la dignidad y la participación.


Indicadores estratégicos: medidas cuantitativas que permiten evaluar el avance y desempeño frente a los objetivos establecidos.

Líneas estratégicas: prioridad institucional que define las áreas clave de impacto para el cumplimiento de la misión.

Mapa estratégico: representación gráfica de la estrategia institucional que vincula objetivos organizacionales dentro de diferentes perspectivas y líneas de actuación.

Misión: es la declaración que define la razón de ser de la organización, su propósito fundamental y el valor que ofrece a sus usuarios y partes interesadas.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

Modelo de atención: esquema institucional que integra los pilares de seguridad del paciente, humanización y resultados en salud para guiar la prestación de servicios.

Mapa de procesos: representación gráfica de la organización, estructurada por procesos estratégicos, misionales y de apoyo, que articula la gestión institucional.

Partes interesadas: personas, grupos u organizaciones que pueden afectar o verse afectadas por las actividades, decisiones o desempeño de la institución.

Revisión por la dirección: proceso formal y periódico mediante el cual la alta dirección evalúa la eficacia del sistema de gestión y la pertinencia de la estrategia organizacional.

Seguimiento estratégico: actividad asistemática de medición, evaluación y análisis de resultados frente al cumplimiento del direccionamiento institucional.

Valores corporativos: son los principios éticos y culturales que orientan el comportamiento, la toma de decisiones y las relaciones entre los miembros de la organización y con su entorno. Representan la identidad institucional y consolidan la cultura organizacional.

Visión: es la proyección a futuro de la organización, el ideal que aspira alcanzar en un horizonte de tiempo definido. Refleja el posicionamiento deseado en su entorno, su identidad institucional y el impacto que desea lograr.

5. MARCO CONCEPTUAL


El direccionamiento estratégico es una herramienta fundamental de la gestión organizacional, cuyo propósito es definir con claridad el rumbo institucional y las decisiones clave para alcanzar los resultados deseados. Se sustenta en teorías de administración estratégica, planeación por objetivos, gestión basada en procesos, gestión del cambio y modelos de madurez organizacional.

Desde la perspectiva de la salud, el direccionamiento estratégico permite articular los elementos misionales con los contextos clínicos, regulatorios, sociales y financieros en los que se desempeña la institución, y se convierte en el instrumento mediante el cual se planifican, implementan, evalúan y ajustan las acciones que conducen al cumplimiento de la misión institucional.

El direccionamiento estratégico de la Clínica del Prado S.A.S. se fundamenta en una visión sistémica y articulada de los elementos que conforman la identidad, la proyección y la operación institucional. Este marco conceptual integra de manera coherente y sinérgica el modelo de atención, el mapa de procesos, la cultura organizacional, los grupos de interés, la misión, la visión, los valores y los principios de sostenibilidad financiera.

En primer lugar, el *modelo de atención en salud* se constituye como el eje estructurador del direccionamiento estratégico, estableciendo los pilares sobre los cuales se construye y evalúa la experiencia asistencial: *la seguridad del paciente, la humanización del cuidado y los resultados en salud*. Estos tres componentes guían el diseño, la implementación y la mejora de los procesos institucionales, orientando todos los esfuerzos hacia la

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

excelencia clínica, el respeto por la dignidad humana y la generación de resultados que importan a las personas y a la sociedad.

Este modelo de atención se articula directamente con el *mapa de procesos*, el cual organiza la gestión institucional en procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. Dicha organización permite una comprensión integral de la operación, asegurando que cada proceso contribuya efectivamente al cumplimiento de los objetivos estratégicos y al fortalecimiento del modelo de atención.

La cultura organizacional constituye el marco simbólico que da sentido a las prácticas cotidianas y que sostiene la identidad colectiva de la organización. En la Clínica del Prado S.A.S., esta cultura está determinada por los *valores corporativos* —adoptados en coherencia con el Grupo Quirón Salud—, entre los que se destacan: primero las personas, trabajo en equipo, humanidad, implicación y pasión, competencia profesional, innovación y cercanía. Estos valores orientan el comportamiento institucional y consolidan el entorno propicio para el cumplimiento de la misión y visión institucionales.

El direccionamiento estratégico también reconoce y responde a las necesidades, expectativas y responsabilidades de sus grupos de interés: los usuarios y sus acompañantes, los colaboradores y los contratistas. Cada uno de estos actores desempeña un rol fundamental en el ecosistema institucional y su participación activa es indispensable para el logro de resultados sostenibles. A través de una gestión relacional sólida, ética y transparente, se promueve la confianza mutua, la corresponsabilidad y el desarrollo institucional.


En la base del direccionamiento se encuentra el principio de la *sostenibilidad financiera*, entendido no solo como una condición económica, sino como una capacidad institucional para gestionar eficientemente los recursos, garantizar la continuidad del servicio, invertir en infraestructura y talento, y mantener una proyección de crecimiento responsable y alineada con el propósito institucional.

Finalmente, la misión y visión institucionales definen el rumbo estratégico, expresando lo que la organización es y lo que aspira a ser. La misión afirma la razón de ser como generadora de soluciones en salud y experiencias en valor. La visión proyecta el reconocimiento por la prestación de una atención integral, con altos estándares de calidad, seguridad y humanización. Estos elementos, junto con los valores, constituyen la base filosófica y estructural del direccionamiento estratégico, garantizando coherencia, identidad institucional y sostenibilidad en el tiempo.

Esta visión integral del direccionamiento estratégico permite que la Clínica del Prado S.A.S. opere como un sistema articulado en el que cada componente —modelo de atención, mapa de procesos, cultura organizacional, grupos de interés, sostenibilidad financiera, misión, visión y valores— se refuerza mutuamente. Así, la planeación estratégica no solo establece el rumbo institucional, sino que genera cohesión, propósito compartido y una base sólida para la toma de decisiones informada y sostenible. Este marco conceptual garantiza que la organización se mantenga centrada en el usuario, orientada a resultados y alineada con los principios éticos, técnicos y humanos que definen su identidad institucional.

A continuación, se presenta de forma integrada y visual los componentes clave del direccionamiento estratégico institucional, enmarcado dentro de un modelo de atención centrado en la humanización del cuidado, la seguridad y los resultados en salud. Este modelo busca generar soluciones con sentido humano, clínico y financiero, alineado con los principios y valores del Grupo Quirón Salud.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

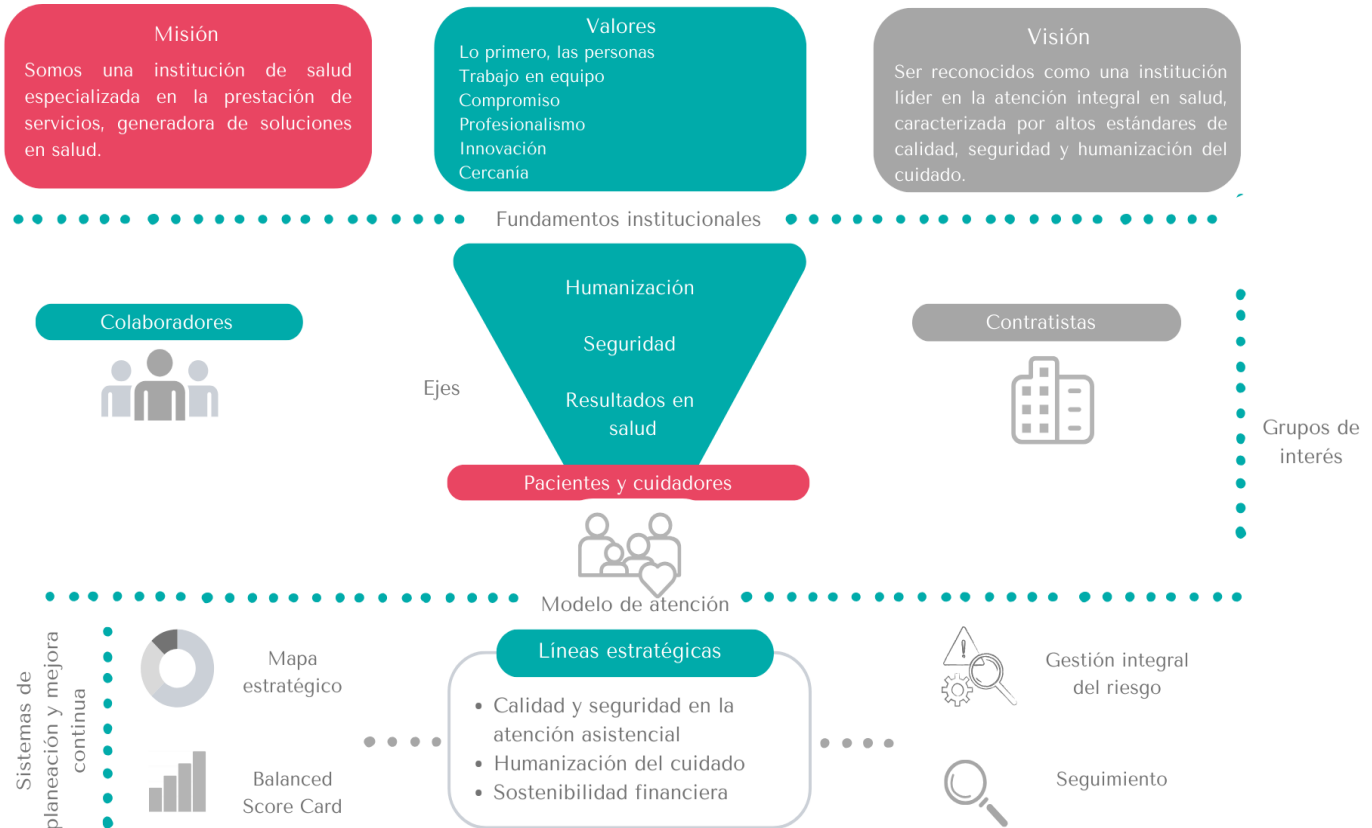



Ilustración N°1 Componentes estructurales del direccionamiento estratégico

En la parte superior se destacan los fundamentos institucionales:

- **Misión:** define el propósito esencial de la institución como prestadora de servicios generadores de experiencias de valor en salud.
- **Visión:** proyecta el ideal futuro de ser líderes en atención integral con altos estándares de calidad, seguridad y humanización.
- **Valores corporativos:** representan los principios que guían la cultura organizacional y el comportamiento colectivo.

El modelo de atención, representado por un triángulo invertido en el centro, articula tres componentes esenciales: calidad y seguridad en la atención asistencial, humanización del cuidado y resultados en salud.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

Estos elementos se integran con las partes interesadas internas y externas: pacientes y cuidadores, colaboradores y contratistas, quienes interactúan activamente en la consolidación de este modelo. Es así como, a partir de esta base, se estructuran tres líneas estratégicas institucionales que operan como ejes de gestión institucional y se interrelacionan con los sistemas de planeación y mejora continua, representados en la parte inferior por los instrumentos de gestión del riesgo, mapa estratégico, cuadro de mando integral y balance score card.

6. CONTENIDO

El direccionamiento estratégico constituye el eje orientador de la gestión institucional en la Clínica del Prado S.A.S., proporcionando un marco de referencia para alinear los procesos, los recursos y las capacidades organizacionales hacia el cumplimiento de su propósito superior: ofrecer atención en salud con los más altos estándares de calidad, seguridad, humanización y sostenibilidad. Este documento formaliza los elementos fundamentales del direccionamiento, articulando la misión, la visión, los valores, las líneas estratégicas y los mecanismos de seguimiento institucional.

En coherencia con el modelo de atención institucional, este manual permite consolidar una cultura organizacional basada en el aprendizaje continuo, la mejora permanente, el trabajo colaborativo y la orientación a resultados. Además, fortalece la gobernanza clínica y administrativa, facilitando la toma de decisiones con fundamento técnico, regulatorio y socialmente responsable.

El direccionamiento estratégico es dinámico y evoluciona según los contextos institucionales, regulatorios y del entorno, por lo cual su evaluación y ajuste periódico es esencial para la sostenibilidad organizacional.


6.1 ANALISIS DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL

La comprensión del contexto organizacional constituye un pilar fundamental para el direccionamiento estratégico. Este análisis considera los factores internos y externos que afectan, directa o indirectamente, la capacidad de la institución para cumplir su misión, alcanzar su visión y ejecutar sus líneas estratégicas.

Desde una perspectiva externa, se identifican variables del entorno político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal. La comprensión del contexto organizacional constituye un pilar fundamental para el direccionamiento estratégico. Este análisis considera los factores internos y externos que afectan, directa o indirectamente, la capacidad de la institución para cumplir su misión, alcanzar su visión y ejecutar sus líneas estratégicas.

Desde una perspectiva externa, se identifican variables del entorno político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal (análisis PESTEL), que influyen en la prestación de servicios de salud, tales como cambios normativos, políticas públicas, tendencias demográficas y expectativas ciudadanas frente al cuidado humanizado y seguro.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

 <p>Clínica del Prado Grupo Quirónsalud</p>	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

En cuanto al contexto interno, se reconocen las capacidades organizacionales, la cultura institucional, el perfil del talento humano, el desempeño histórico, los sistemas de información y las fortalezas diferenciales. Este análisis se complementa con una matriz DOFA que permite visualizar los factores críticos para la toma de decisiones estratégicas.

La articulación entre estos elementos permite una planeación realista, adaptativa y alineada con las expectativas de las partes interesadas y las demandas del entorno sanitario contemporáneo que influyen en la prestación de servicios de salud, tales como cambios normativos, políticas públicas, tendencias demográficas y expectativas ciudadanas frente al cuidado humanizado y seguro.

En cuanto al contexto interno, se reconocen las capacidades organizacionales, la cultura institucional, el perfil del talento humano, el desempeño histórico, los sistemas de información y las fortalezas diferenciales. Este análisis se complementa con una matriz DOFA que permite visualizar los factores críticos para la toma de decisiones estratégicas.

La articulación entre estos elementos permite una planeación adaptativa y alineada con las expectativas de las partes interesadas y las demandas del entorno.

6.2 FUNDAMENTOS INSTITUCIONALES

La misión, visión y valores constituyen la base filosófica del direccionamiento estratégico institucional. Estos elementos definen la razón de ser de la organización, su proyección futura y los principios que rigen su actuar. En el caso de la Clínica del Prado S.A.S., estos componentes son el reflejo de su compromiso con la excelencia en la atención en salud, la responsabilidad ética, la orientación humanizada del cuidado, la seguridad y la sostenibilidad organizacional. Su correcta comprensión e interiorización permite a los colaboradores y grupos de interés actuar con coherencia y sentido institucional en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.


El modelo de atención en salud adoptado por la Clínica del Prado S.A.S., basado en la seguridad, la humanización del cuidado y los resultados en salud, actúa como eje articulador entre la planeación estratégica, el mapa de procesos, la cultura organizacional y los resultados institucionales. Este modelo reconoce la atención como un sistema complejo, que requiere ser gestionado con enfoque sistémico, participativo, diferencial y centrado en las personas.

A su vez, la gestión del direccionamiento estratégico se basa en principios como la mejora continua (PHVA), el liderazgo transformacional, la toma de decisiones basada en datos y evidencia, la participación de los grupos de interés y la evaluación mediante indicadores clave de desempeño. Su implementación efectiva fortalece la capacidad institucional para anticiparse a los cambios, adaptarse al entorno y generar valor sostenible.

6.2.1 Misión

“Somos una institución especializada en la prestación de servicios, generadora de soluciones en salud”

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

 <p>Clínica del Prado Grupo Quirónsalud</p>	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

Esta misión refleja el compromiso institucional de brindar atención con sentido humano y rigor técnico, promoviendo soluciones efectivas e innovadoras en salud. Implica asumir el cuidado de las personas con una mirada integral que contemple no solo el tratamiento de la enfermedad, sino también el acompañamiento emocional, la participación informada del usuario y la mejora continua de los procesos clínicos y administrativos.

Además, esta declaración institucional reafirma la vocación de servicio de la Clínica del Prado S.A.S. como una organización orientada al logro de resultados en salud que generen valor social y clínico, que responda oportunamente a las dinámicas del entorno, y que contribuya de manera ética y sostenible al bienestar de la comunidad.

6.2.2 Visión

“Ser reconocidos como una institución líder en la atención integral en salud, caracterizada por altos estándares de calidad, seguridad y humanización del cuidado”

La visión de la Clínica del Prado S.A.S. representa su aspiración de posicionarse como un referente en el sector salud, destacándose no solo por su excelencia técnica, sino también por su compromiso con la persona, la ética y la transformación positiva del entorno. Esta declaración establece una ruta clara para orientar la innovación, la mejora continua y la proyección institucional a nivel local, regional y nacional.

Al plantear el reconocimiento como una institución líder, la visión integra dimensiones fundamentales del modelo de atención: la integralidad en el cuidado, la calidad basada en evidencia, la seguridad como principio transversal y la humanización como rasgo diferenciador. También refleja el deseo de consolidar vínculos de confianza sostenibles con todos los grupos de interés, en especial con los usuarios, sus familias, el equipo humano y la comunidad científica.


La visión proyecta una organización que no solo presta servicios, sino que genera valor, impulsa el aprendizaje, promueve la equidad y construye soluciones responsables frente a los desafíos del sistema de salud.

6.2.3 Valores corporativos

Los valores institucionales representan los principios éticos y culturales que orientan el comportamiento, las decisiones y las relaciones de todos los integrantes de la organización. En la Clínica del Prado S.A.S., estos valores constituyen el fundamento del actuar diario, promoviendo un entorno de trabajo colaborativo, respetuoso, innovador y comprometido con la excelencia en el servicio.

Los valores institucionales no solo reflejan la identidad de la organización, sino que también consolidan su cultura organizacional, fortalecen el clima laboral, y generan confianza entre los usuarios, las familias, el talento humano y los aliados estratégicos. A través de su vivencia cotidiana, estos principios permiten garantizar coherencia entre el discurso institucional y la experiencia real de atención. A continuación, se presentan los valores que definen la esencia de la Clínica del Prado S.A.S.: primero las personas, trabajo en equipo, compromiso, pasión, profesionalismo, innovación y cercanía. Estos valores han sido adoptados como parte del compromiso

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

institucional de alinearse con los principios y cultura organizacional del Grupo Quirón Salud, al cual pertenece la Clínica del Prado. Dicha alineación garantiza coherencia estratégica, fortalecimiento de identidad corporativa y una visión compartida orientada a la excelencia asistencial y al respeto por las personas en todos los niveles de la atención:

A. Lo primero, las personas.

Este valor expresa la esencia de nuestra vocación institucional: el cuidado de la salud y el bienestar de las personas es la razón de ser de la Clínica del Prado S.A.S. Reconocemos que cada paciente es único y, por tanto, su atención debe ser individualizada, empática y respetuosa de su dignidad, creencias, emociones y contexto social.

Nos esforzamos en ofrecer a cada usuario una experiencia segura, cercana y confiable, brindándole tranquilidad en cada etapa del proceso de atención. Esta orientación humanizada e integral del cuidado se refleja tanto en la calidad técnica como en el trato cálido y respetuoso que reciben nuestros usuarios y sus familias.

Poner primero a las personas significa construir relaciones basadas en la confianza, escuchar con atención activa, acompañar con sensibilidad y actuar con ética y responsabilidad. Este valor inspira todos nuestros procesos y fortalece la cultura institucional centrada en el ser humano.

B. Trabajo en equipo.

El trabajo en equipo es un valor esencial que sustenta la dinámica organizacional de la Clínica del Prado S.A.S. Hacer equipo implica coordinar e integrar esfuerzos individuales para alcanzar una meta común: ofrecer una atención en salud de calidad, segura y humanizada. Esta colaboración no solo mejora los resultados institucionales, sino que fortalece el sentido de pertenencia y la corresponsabilidad en el logro de los objetivos.


Trabajar en equipo también es sinónimo de sumar conocimientos, experiencias y perspectivas diversas para enriquecer los procesos de toma de decisiones, resolver desafíos con mayor efectividad y promover entornos de aprendizaje continuo. En nuestra institución, se entiende que cada integrante del equipo, desde su rol y especialidad, aporta valor al conjunto y contribuye al bienestar del paciente y al fortalecimiento de la cultura organizacional.

Creemos firmemente que "juntos, somos más", por eso, fomentamos un ambiente de colaboración, diálogo abierto y confianza, donde las metas son compartidas y el éxito es colectivo. Este valor impulsa una cultura institucional sólida, cohesionada y resiliente, orientada a la excelencia asistencial y a la mejora continua en todos los ámbitos de la organización.

C. Comprometidos.

El compromiso es uno de los pilares éticos que sustenta la gestión del talento humano en la Clínica del Prado S.A.S. Ser comprometidos significa asumir con responsabilidad, vocación y entrega cada uno de los roles institucionales, orientando nuestro actuar hacia el cumplimiento de la misión y la mejora continua del servicio.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

 <p>Clínica del Prado Grupo Quirónsalud</p>	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

Promovemos el valor de cada vocación profesional, reconociendo que la dedicación, la constancia y la implicación activa en el trabajo diario son esenciales para ofrecer una atención segura, oportuna y humanizada. En nuestra institución, el compromiso trasciende las funciones asignadas, convirtiéndose en un sello distintivo de quienes entienden que su labor impacta directamente en la salud, el bienestar y la confianza de las personas que atendemos.

Nuestra dedicación se refleja en la calidad del servicio, en la búsqueda de la excelencia clínica y administrativa, en el respeto por los principios institucionales y en la voluntad de ir más allá de lo esperado. Ser comprometidos es hacer lo correcto, incluso cuando nadie está mirando, y mantener una actitud proactiva frente a los desafíos del entorno, siempre con la mirada puesta en el paciente como centro de nuestro quehacer.

D. Apasionados.

La pasión es el motor que impulsa nuestra vocación de servicio y nos permite conectar profundamente con cada persona que atendemos. En la Clínica del Prado S.A.S., ser apasionados significa asumir nuestro rol con entrega, cercanía, empatía y un compromiso genuino con el bienestar del otro. Queremos ser reconocidos por nuestra calidez humana, por establecer vínculos de confianza y por brindar un trato amable, respetuoso y cálido en cada encuentro asistencial. La pasión se expresa en la forma como acompañamos al paciente y su familia, en la disposición para escuchar y comprender, y en la sensibilidad con la que afrontamos cada situación clínica y emocional.

Ofrecemos una atención en la que la calidad técnica se complementa con el trato humano, y donde el respeto y la comunicación son principios inquebrantables. Ser apasionados es vivir cada día con el deseo de servir mejor, de marcar la diferencia y de construir experiencias memorables para quienes confían su salud en nuestras manos.

E. Profesionales.


El profesionalismo es un valor esencial que sustenta la calidad del servicio y la confianza institucional. En la Clínica del Prado S.A.S., ser profesionales implica actuar con responsabilidad, conocimiento, juicio ético y compromiso permanente con la excelencia. Este valor se refleja en la rigurosidad técnica, la actualización continua, el respeto por los principios institucionales y la entrega consciente al bienestar de los pacientes.

Ofrecemos un nivel de asistencia de máxima calidad, basado en la evidencia científica, las mejores prácticas clínicas y la atención centrada en la persona. Cada integrante del equipo cuenta con las competencias requeridas para desempeñarse en contextos de alta exigencia, lo que se traduce en una atención segura, efectiva y confiable.

Contamos con profesionales expertos, cualificados y comprometidos, que reconocen el aprendizaje como una herramienta de mejora constante y la ética como guía en la toma de decisiones. Nos definimos por nuestra capacidad para responder con solvencia técnica, calidez humana y responsabilidad institucional a los retos del entorno de salud.

Adicionalmente, ser profesionales significa buscar permanentemente la eficacia y la eficiencia en todos nuestros procesos. Orientamos nuestra labor hacia la obtención de resultados clínicos y administrativos óptimos,

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

 <p>Clínica del Prado</p> <p>Grupo Quirónsalud</p>	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

asegurando el uso racional de los recursos, la reducción de errores y la continuidad del cuidado con enfoque en la mejora continua.

F. Innovadores.

La innovación es un valor que impulsa la transformación continua en la Clínica del Prado S.A.S. Ser innovadores significa tener la capacidad de cuestionar lo establecido, de explorar nuevos caminos y de mejorar constantemente los procesos, servicios y experiencias de atención. En un entorno dinámico como el sector salud, innovar no es solo una opción, sino una necesidad estratégica para responder con agilidad, creatividad y pertinencia a los desafíos actuales y futuros.

Para institución, la innovación implica adoptar una mente abierta y una actitud proactiva frente al cambio. Se traduce en la disposición de aprender, de probar nuevas soluciones, de integrar tecnologías emergentes y de fomentar espacios de co-creación entre equipos interdisciplinarios. Apostamos por una cultura que valora las ideas disruptivas, que promueve el pensamiento crítico y que transforma el conocimiento en prácticas con impacto real en la salud y la calidad de vida de las personas.

Innovar también es evolucionar, liderar procesos de cambio y generar resultados diferentes que agreguen valor clínico, operativo, humano y financiero. En la Clínica del Prado S.A.S., la innovación está presente en todos los niveles de la organización, desde la gestión del conocimiento hasta la transformación digital, desde el diseño de modelos de atención personalizados hasta la mejora de la experiencia del usuario.

Ser innovadores nos permite anticiparnos, diferenciarnos y avanzar hacia un modelo de atención más efectivo, sensible y sostenible, alineado con las necesidades reales de nuestros usuarios y con los estándares internacionales de excelencia en salud.

G. Cercanos.


La cercanía es un valor que refleja la esencia del cuidado humanizado y el compromiso social de la Clínica del Prado S.A.S. Ser cercanos implica no solo acompañar al paciente durante su proceso de atención, sino también cuidar de su entorno familiar, emocional y social, reconociendo que la salud de las personas está profundamente vinculada a sus relaciones, condiciones de vida y contexto.

Nos esforzamos por crear vínculos sólidos, genuinos y respetuosos con los usuarios y sus familias, brindando una atención cálida, accesible y empática en cada punto del contacto asistencial. Esta cercanía se extiende más allá del acto clínico, integrándose en una visión socialmente responsable que promueve la educación en salud, la comunicación efectiva y la construcción de confianza entre los equipos de trabajo y la comunidad.

Asimismo, somos una institución comprometida con transferir el conocimiento y los resultados de nuestras investigaciones al conjunto de la sociedad, generando valor más allá de los servicios prestados y contribuyendo activamente al desarrollo del conocimiento científico aplicado a la salud.

Finalmente, la cercanía se manifiesta también en nuestro fuerte compromiso con el medio ambiente. Entendemos que el bienestar de las personas está estrechamente relacionado con la sostenibilidad del entorno

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

natural, por lo que desarrollamos nuestras actividades con responsabilidad ambiental, promoviendo prácticas sostenibles, eficiencia en el uso de los recursos y conciencia ecológica en todas nuestras operaciones.

6.3 IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS

En el marco del direccionamiento estratégico institucional, y en coherencia con el modelo de atención centrado en *la seguridad, la humanización del cuidado y los resultados en salud*, se reconocen como partes interesadas clave a los pacientes y cuidadores, los colaboradores y los contratistas. La Clínica ha definido como parte fundamental del direccionamiento estratégico la identificación, análisis y gestión de sus partes interesadas. Este proceso garantiza que las decisiones estratégicas estén fundamentadas en un conocimiento profundo del entorno relacional de la institución, permitiendo un modelo de atención centrado en las personas, orientado a resultados y alineado con el propósito organizacional. Las partes interesadas son aquellos actores internos o externos cuyas necesidades, expectativas y comportamientos pueden influir —positiva o negativamente— en la capacidad de la institución para cumplir sus objetivos, mantener la mejora continua y generar valor sostenible. En el contexto del modelo de atención adoptado, se identifican tres grupos prioritarios: pacientes y cuidadores, colaboradores, y contratistas.

Los *pacientes y sus cuidadores*, constituyen el eje central del modelo de atención, como destinatarios directos del servicio de salud y corresponsables del proceso de cuidado. Sus necesidades y expectativas orientan la formulación de estrategias clínicas, asistenciales y administrativas, así como la implementación de procesos seguros, humanizados y personalizados.


Los *colaboradores* son los profesionales, técnicos y tecnólogos que ejecutan y garantizan la calidad de los procesos institucionales. Su compromiso, competencias y bienestar impactan directamente en la experiencia del paciente y en los resultados organizacionales.

Los *contratistas* son las entidades o prestadores de servicios asistenciales, administrativos, logísticos o tecnológicos que, sin pertenecer directamente a la planta de personal, contribuyen a la operación integral de la institución. La calidad y cumplimiento de sus servicios impactan la seguridad, continuidad y eficiencia de la atención.

El análisis de las partes interesadas permite a la institución fortalecer su gobernanza relacional y construir vínculos estratégicos duraderos. La gestión proactiva de estas relaciones se articula con el direccionamiento estratégico mediante:

- La alineación entre necesidades de las partes interesadas y objetivos institucionales.
- La integración de sus expectativas en el proceso de planificación estratégica.
- La adopción de una cultura organizacional basada en la ética relacional, la corresponsabilidad y la transparencia.
- El uso de datos e indicadores de experiencia, clima y cumplimiento para retroalimentar la mejora continua del modelo de atención.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

 <p>Clínica del Prado Grupo Quirónsalud</p>	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

A continuación, se describen las principales características y expectativas de cada grupo:


Parte interesada	Rol en el modelo de atención	Expectativas clave	Estrategias de gestión alineadas al direccionamiento estratégico
Pacientes y cuidadores	Eje central del modelo de atención y principales beneficiarios el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Atención segura, humanizada, oportuna y resolutive. • Acceso oportuno y equitativo a los servicios requeridos. • Participación activa en el cuidado. • Información clara y comprensible. • Trato digno, empático y respetuoso de su diversidad cultural, social y de género. • Resolutividad de la necesidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de procesos centrados en la persona. • Canales de comunicación efectiva tales como atención personalizada, gestión de peticiones, quejas y reclamos. • Evaluación de la experiencia. • Uso de indicadores de experiencia del paciente. • Diseño de servicios accesibles y seguros.
Colaboradores	Responsables directos de la ejecución del modelo de atención y del cumplimiento de los objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones laborales equitativas. • Formación continua. • Reconocimiento. • Liderazgo participativo. • Seguridad en el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del talento humano con enfoque estratégico. • Claridad en roles, funciones y expectativas. • Oportunidades de desarrollo profesional y formación continua. • Planes de bienestar. • Reconocimiento y sentido de pertenencia. • Evaluación de desempeño. • Fortalecimiento del liderazgo participativo y clima organizacional adecuado. • Participación activa en procesos de mejora y cultura organizacional basada en valores.
Contratistas	Aliados estratégicos en la prestación de servicios asistenciales y de apoyo, esenciales para la continuidad operativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones contractuales sostenibles, transparentes, claras y justas. • Establecimiento de requisitos, criterios de evaluación y tiempos de prestación del servicio. • Cumplimiento normativo. • Condiciones seguras. • Alineación con los valores institucionales. • Gestión compartida del riesgo. • Comunicación clara y fluida 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación periódica del desempeño y cumplimiento de condiciones contractuales. • Inducción y reinducción en temas de seguridad del paciente, humanización y estándares institucionales. • Auditorías o acompañamiento a procesos tercerizados. • Mecanismos de articulación y coordinación interinstitucional.

Tabla N° 1 Características y expectativas de los grupos de interés

6.4 MODELO DE ATENCIÓN

El modelo de atención de la Clínica del Prado, enmarcado en la filosofía del Grupo Quirón Salud, constituye el eje articulador del direccionamiento estratégico institucional. Este modelo se fundamenta en tres pilares

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

esenciales que orientan todas las decisiones clínicas, administrativas y humanas: calidad y seguridad en la atención asistencial, humanización del cuidado y valor en salud.

Se trata de un modelo centrado en la persona, que reconoce al usuario como sujeto activo en su proceso de salud-enfermedad y promueve intervenciones integrales, seguras, respetuosas y eficientes, dentro de un entorno protector y digno.

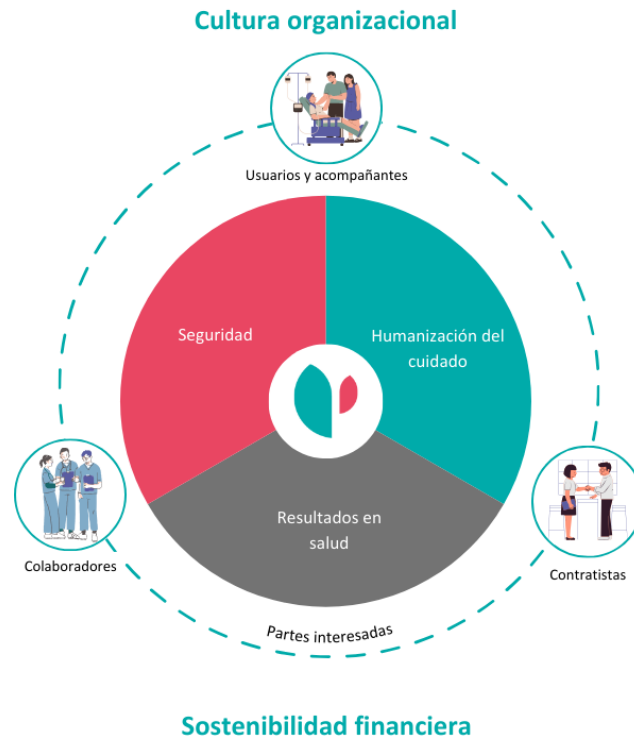



Ilustración N° 2 Modelo de atención

El modelo de atención es transversal al direccionamiento estratégico y se encuentra integrado en:

- La *misión*, al ser generador de soluciones en salud con enfoque en la experiencia y los resultados en salud.
- La *visión*, al proyectar una institución líder basada en estándares de calidad, seguridad y humanización.
- Las *líneas estratégicas*, que desarrollan operacionalmente cada uno de los pilares del modelo:
 - Calidad y seguridad en la atención asistencial: se traduce en procesos clínicos seguros y efectivos.
 - Humanización del cuidado: se implementa a través de estrategias relacionales y entornos protectores.
 - Sostenibilidad financiera: se orienta a obtener resultados en salud, que sean alcanzables y se mantengan en el tiempo.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

- El *mapa estratégico*, donde el modelo se encuentra representado como un eje central que conecta los objetivos institucionales con los resultados en salud.
- La *matriz de articulación estratégica*, que permite evidenciar cómo cada subproceso institucional contribuye al fortalecimiento del modelo.
- Los *sistemas de seguimiento, evaluación y gestión del riesgo*, que miden el impacto del modelo y orientan su mejora continua.

6.5 LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Las líneas estratégicas institucionales constituyen los pilares fundamentales del direccionamiento estratégico de la Clínica del Prado S.A.S., y permiten operacionalizar la misión y visión institucional en acciones concretas, sostenibles y medibles. Estas líneas orientan las prioridades de gestión y articulan el modelo de atención, el mapa de procesos, los sistemas de información y el talento humano hacia la generación de valor para los usuarios, colaboradores y demás partes interesadas. Cada línea estratégica integra componentes clave que permiten su implementación efectiva, con enfoque en resultados, mejora continua y sostenibilidad institucional.

6.5.1 Calidad y seguridad en la atención asistencial


La calidad y la seguridad en la atención asistencial constituyen el eje técnico y ético de la gestión clínica en una institución especializada como la Clínica del Prado S.A.S. Esta línea estratégica busca que cada interacción con el paciente esté respaldada por prácticas asistenciales basadas en evidencia, orientadas a resultados en salud, centradas en la persona y desarrolladas bajo los más estrictos estándares de seguridad clínica.

En este contexto, la seguridad del paciente se aborda como una prioridad institucional, mediante la identificación y control de los riesgos inherentes a la atención, la promoción de una cultura del reporte y el aprendizaje, y la implementación de barreras de seguridad efectivas. Asimismo, la calidad se concibe como un atributo transversal, medido en términos de efectividad clínica, oportunidad, continuidad, accesibilidad y experiencia del usuario.

Esta línea estratégica se operacionaliza a través de la adopción de guías y protocolos clínicos, la vigilancia de eventos adversos, la auditoría médica, la gestión de indicadores de desempeño, la gestión de eventos e incidentes de seguridad, así como la evaluación del cumplimiento normativo. De igual forma, se articula con procesos de formación del talento humano, cultura de la seguridad, acreditación institucional y gestión del conocimiento.

Objetivo general: promover una atención clínica segura, efectiva, centrada en la persona y orientada a resultados en salud, a través del fortalecimiento de procesos asistenciales de alta calidad y la gestión sistemática del riesgo clínico en todos los niveles de la organización.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

Objetivos específicos:

- Implementar y mantener sistemas de identificación, análisis y mitigación de riesgos que afecten la seguridad del paciente.
- Fortalecer la estandarización de la práctica clínica mediante la aplicación de guías de atención y protocolos institucionales.
- Fortalecer la cultura de calidad y seguridad a través de la formación continua del talento humano, la auditoría de procesos y la retroalimentación permanente con enfoque en mejora continua.

6.5.2 Humanización del cuidado

La humanización de la atención en salud representa una de las prioridades institucionales más relevantes en el contexto institucional, dado que implica reconocer al paciente como un ser integral, con derechos, valores, emociones, cultura y entorno social. Esta línea estratégica busca promover una atención basada en la dignidad, el respeto, la empatía y la participación activa del usuario y su familia en el proceso de cuidado, desde el ingreso hasta el egreso institucional. En la Clínica del Prado S.A.S., la humanización se articula con la experiencia del usuario, el enfoque diferencial, la comunicación efectiva y el diseño de entornos protectores, físicos y emocionales. Se integra transversalmente en todos los procesos asistenciales, administrativos y de apoyo, convirtiéndose en un componente esencial de la cultura organizacional. Se promueve mediante estrategias formativas, protocolos de comunicación, ajustes razonables para poblaciones con necesidades especiales y herramientas de medición de la percepción del usuario.

Esta línea estratégica fortalece la confianza entre los usuarios y los equipos de salud, mejora la adherencia a los tratamientos y genera relaciones terapéuticas basadas en el respeto, la ética y la corresponsabilidad.

Objetivo general: fomentar una atención en salud centrada en la persona, respetuosa, empática, participativa e incluyente, mediante el fortalecimiento de relaciones humanizadas entre usuarios, familias y equipos asistenciales, en un entorno protector y digno.


Objetivos específicos:

- Fomentar la cultura del respeto, la empatía y el trato digno en todos los niveles de interacción con el usuario.
- Implementar estrategias de atención diferencial e incluyente, que reconozcan y respondan a las condiciones particulares de género, discapacidad, etnia, edad y contexto social.
- Fortalecer los canales de comunicación efectiva y la participación activa del usuario y su familia en el proceso de atención, promoviendo decisiones compartidas y la autonomía del paciente.

6.5.3 Sostenibilidad financiera

La sostenibilidad financiera constituye la base estructural que soporta la operatividad, el crecimiento y la proyección institucional de una clínica especializada. Esta línea estratégica busca asegurar el equilibrio entre los

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

recursos disponibles y las necesidades asistenciales, promoviendo una gestión eficiente, transparente y orientada al uso racional de los recursos.

En la Clínica del Prado S.A.S., la sostenibilidad financiera implica adoptar decisiones técnico-administrativas que garanticen la viabilidad económica a corto, mediano y largo plazo, sin comprometer la calidad de la atención ni los principios institucionales. Esto se logra mediante el fortalecimiento del control presupuestal, la optimización de procesos, el análisis de costos, la innovación operativa y la mejora de la productividad clínica y administrativa. Esta línea estratégica también busca generar resultados en salud, entendiendo que una gestión financiera responsable debe traducirse en beneficios reales para los usuarios: mayor acceso, mejores resultados clínicos, infraestructura adecuada y talento humano altamente capacitado.

Objetivo general: obtener una sostenibilidad económica de la institución a través de una gestión eficiente, ética y orientada a resultados, que permita mantener y mejorar la calidad de los servicios sin comprometer el equilibrio financiero institucional.

Objetivos específicos:

- Fortalecer los mecanismos de control y análisis financiero para la toma de decisiones basadas en datos y proyecciones confiables.
- Optimizar la gestión de ingresos, egresos, cartera y costos asociados a los procesos asistenciales y administrativos.
- Implementar estrategias de eficiencia operativa, innovación tecnológica y uso racional de los recursos para asegurar la continuidad, la calidad y la rentabilidad institucional.

6.6 MATRIZ DE ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA


Con el propósito de consolidar la alineación operativa y estratégica de la organización, la matriz resume la relación directa entre cada una de las líneas estratégicas institucionales, sus objetivos específicos, los procesos involucrados en su ejecución, los responsables de su implementación y los indicadores que permiten monitorear su cumplimiento.

Esta herramienta facilita la trazabilidad de los resultados esperados, la rendición de cuentas y el mejoramiento continuo, asegurando que el direccionamiento estratégico no solo se formule, sino que se materialice en acciones concretas, medibles y sostenibles, *Anexo N°1. Matriz de articulación estratégica.*

6.7 CUADRO DE MANDO INTEGRAL

El cuadro de mando integral (Balanced Scorecard - BSC) constituye una herramienta esencial de articulación entre la planeación estratégica y la gestión operativa de la organización. Su incorporación al direccionamiento estratégico permite traducir la visión institucional en objetivos concretos, medibles y alineados, facilitando la toma de decisiones basada en evidencia y orientada al logro de resultados integrales.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

El propósito del BSC es garantizar la alineación estratégica de los procesos, recursos y equipos de trabajo con la misión, visión, valores y líneas estratégicas institucionales, mediante el despliegue de objetivos en cuatro perspectivas complementarias: financiera, clientes/usuarios, procesos internos, y aprendizaje/desarrollo.

6.7.1 Estructura

6.7.1.1 Perspectiva financiera

Evalúa la sostenibilidad económica y la eficiencia del uso de recursos, alineados con el principio de generación de resultados en salud. En su perspectiva financiera, el cuadro de mando institucional incorpora los siguientes indicadores:


- Facturación mensual global y distribución porcentual.
 - Facturación mensual régimen contributivo.
 - Facturación mensual régimen subsidiado.
 - Facturación mensual segmento de particulares, pólizas y particulares.
- Gestión de cartera.
- Distribución de cartera por asegurador.

6.7.1.2 Perspectiva de clientes y usuarios: pacientes y cuidadores

Mide la experiencia, satisfacción y confianza de los usuarios. Se relaciona directamente con los componentes de humanización, acceso, oportunidad, participación y seguridad del paciente. En su perspectiva de clientes y usuarios, el balance score care incluye los siguientes indicadores:

- Proporción de usuarios satisfechos con el servicio.
- Índice de quejas, reclamos y peticiones.
- Net Prometer Score global.
- Net Prometer Score en cirugía mayor ambulatoria.
- Net Prometer Score en hospitalización.
- Net Prometer Score en radiodiagnóstico.
- Net Prometer Score en urgencias.
- Net Prometer Score en consulta externa.
- Tiempos de atención en urgencias:
 - Triage I, II, III, IV.
- Gestión de citas asignadas en consulta externa especializada.
- Gestión de procedimientos quirúrgicos por especialidad.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025


	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

6.7.1.3 Perspectiva de procesos internos

Analiza la eficiencia, calidad y seguridad de los procesos misionales y de apoyo. Permite identificar oportunidades de mejora y control de riesgos. En su perspectiva de procesos internos, el balance score care incluye los siguientes indicadores:

- Actividades hospitalarias:
 - Numero de egresos.
 - Egresos PAC y PPP.
 - Numero de ingresos en urgencias.
 - Número de consultas especializadas.
 - Numero de procedimientos quirúrgicos.
 - Numero de cirugías.
 - Número de partos.
 - Numero de cesáreas.
 - Numero de ayudas diagnósticas y laboratorio clínico.
 - Numero de terapias.
 - Vacunación.
 - Procedimientos especiales.
 - Interconsultas.
- Ocupación de servicios:
 - Hospitalización.
 - Unidad neonatal.
 - Unidad de cuidado intensivo e intermedio adultos.
 - Quirófanos.
 - Salas de parto.
- Egresos hospitalarios:
 - Hospitalización.
 - Unidad neonatal.
 - Unidad de cuidado intensivo e intermedio adultos.
 - Urgencias.
 - Cirugía.
 - Pacientes particulares, medicina prepagada, pólizas.
- Distribución de nacimientos y cesáreas, por asegurador.
- Gestión de ayudas diagnósticas por tipo y especialidad.
- Gestión de terapias respiratoria, física y del lenguaje.
- Administración de inmunobiológicos y distribución según el tipo.
- Gestión de procedimientos especiales por especialidad.
- Gestión de interconsultas médicas por especialidad.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

6.7.1.4 Perspectiva de aprendizaje y desarrollo: capital humano y organizacional

Evalúa la capacidad de la organización para mantener su talento, innovar, adaptarse al cambio y sostener la cultura institucional. En su perspectiva de aprendizaje y desarrollo, el balance score care incluye los siguientes indicadores:

- Cobertura de colaboradores que realizan la inducción.
- Cobertura de colaboradores que realizan la reinducción.
- Cumplimiento de entrenamiento en el cargo.
- Índice de rotación de personal.


6.8 MAPA ESTRATÉGICO

El mapa estratégico representa la articulación estructurada y visual del direccionamiento institucional, basado en la misión, visión, valores corporativos y ejes fundamentales del modelo de atención: *seguridad, humanización del cuidado y resultados en salud*. Este instrumento traduce las intenciones estratégicas de la institución en objetivos claramente definidos, permitiendo su despliegue coherente a través de las diferentes dimensiones organizacionales. La visión institucional, ubicada en la cúspide del mapa, orienta los esfuerzos hacia el posicionamiento como una institución líder en atención integral en salud, fundamentada en altos estándares de calidad, seguridad y cuidado humanizado. A partir de esta visión, se estructuran tres líneas estratégicas centrales: calidad y seguridad en la atención asistencial, humanización y sostenibilidad financiera.

Estas líneas se integran en un enfoque triangular cuyo vértice es la seguridad del paciente, sostenida por la humanización y resultados en salud, en respuesta a las expectativas de las partes interesadas clave: *pacientes, cuidadores, colaboradores y clientes institucionales*. En la base del mapa se ubican los *procesos institucionales* y el componente de *aprendizaje y crecimiento*, donde se incorpora la misión como fundamento operacional, destacando el compromiso con la generación de soluciones en salud. Finalmente, los valores organizacionales actúan como principios guía que promueven una cultura institucional centrada en las personas, la innovación, la ética, la cercanía y el trabajo en equipo.

Este mapa no solo favorece la alineación estratégica interna, sino que también permite una gestión clara, participativa y orientada al logro de resultados, en coherencia con el propósito superior de cuidar y generar bienestar para las personas.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

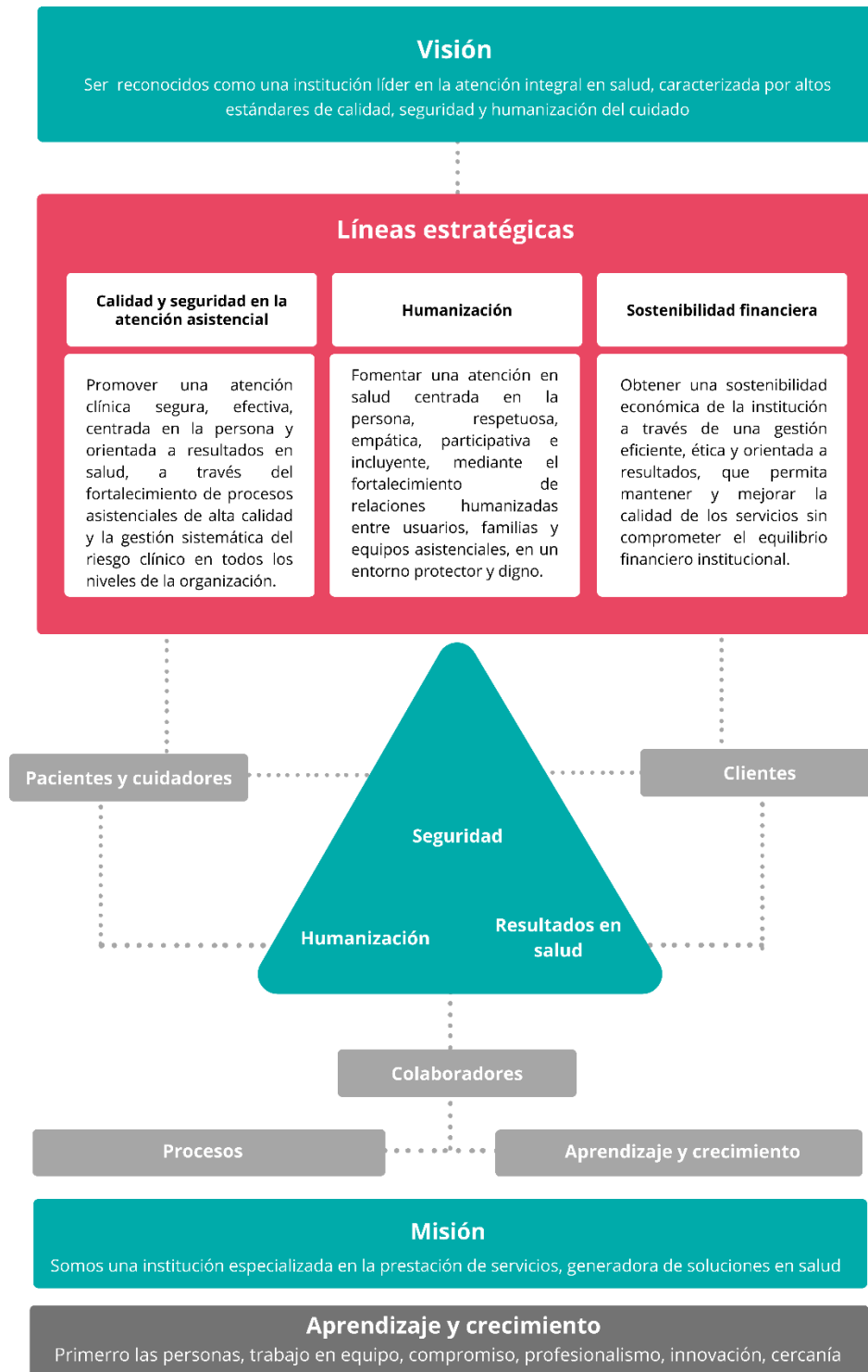



Ilustración N° 3 Mapa estratégico

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

6.9 GESTIÓN DE RIESGOS ESTRATÉGICOS

La gestión del riesgo estratégico permite anticipar, mitigar y monitorear los eventos que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales, se basa en la identificación sistemática de riesgos relacionados con las líneas estratégicas y los factores internos y externos que los condicionan.

Para cada línea estratégica se han identificado riesgos clave, los cuales se encuentran estructurados dentro de un plan de gestión de riesgos, a partir de los cuales se han definido controles, responsables y estrategias de mitigación que son integradas al sistema de gestión de riesgos institucional y revisadas periódicamente por el equipo corporativo territorial quienes se encargan de centralizar los lineamientos del grupo organizacional, establecer políticas, definir acciones y consolidar la información concerniente a las instituciones que hacen parte del grupo.

6.10 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento y la evaluación del direccionamiento estratégico constituyen procesos esenciales para garantizar la alineación continua entre las decisiones estratégicas y los resultados institucionales. Esta etapa permite verificar el grado de avance en el cumplimiento de los objetivos, identificar desviaciones y activar acciones de mejora que mantengan vigente y efectiva la estrategia organizacional.


El modelo de evaluación institucional se fundamenta en una gestión basada en datos, estructurada bajo las siguientes directrices:

- *Medición mensual de indicadores definidos en el cuadro de mando integral (CMI), agrupados por perspectiva (financiera, clientes, procesos internos, aprendizaje y crecimiento).*
- *Monitoreo periódico del desempeño estratégico a través de informes semestrales, presentados ante el comité directivo.*
- *Revisión del direccionamiento estratégico una vez al año, en el marco de la revisión por la dirección, para garantizar su pertinencia frente al contexto organizacional y sectorial.*
- *Uso de herramientas digitales de gestión estratégica tales como Power BI, que permiten visualizar en tiempo real los indicadores y consolidar información para la toma de decisiones.*

6.10.1 Roles en el seguimiento del direccionamiento estratégico

Este sistema de seguimiento busca no solo verificar el cumplimiento de metas, sino también fomentar una cultura organizacional orientada al aprendizaje, la mejora continua y la adaptación ágil frente a los desafíos del entorno. La implementación efectiva del seguimiento requiere la participación activa y coordinada de los siguientes actores institucionales:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025


- *Equipo directivo:* lidera la revisión del direccionamiento estratégico, aprueba ajustes y prioriza acciones de mejora.
- *Comité de mejoramiento continuo de la calidad:* analiza periódicamente el desempeño institucional, verifica el cumplimiento de los objetivos y proporciona soporte metodológico para el cumplimiento de metas institucionales.
- *Líderes de proceso y responsables de cada línea estratégica:* garantizan la ejecución de los planes operativos y el reporte oportuno de indicadores, además de impulsar acciones de mejora en su ámbito de responsabilidad.
- *Grupos operativos y asistenciales:* contribuyen con datos, experiencias y soluciones desde el nivel táctico, promoviendo la apropiación del modelo estratégico.

7. BIBLIOGRAFÍA

Ministerio de Salud y Protección Social. (2015). Lineamientos de Política de Humanización del Sistema de Salud en Colombia. <https://www.minsalud.gov.co>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2015). NTC ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. ICONTEC.


ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra María Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

 <p>Clínica del Prado Grupo Quirónsalud</p>	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

Anexo N°1. Matriz de correlación estratégica


Línea estratégica	Macroproceso	Procesos relacionados	Subprocesos relacionados	Responsable	Indicador clave
Calidad y seguridad en la atención asistencial	Gerencial y estratégico	Garantía de la calidad	<p>Sistema obligatorio de garantía de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema único de habilitación Sistema único de acreditación Programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad 	<p>Jefe de garantía de la calidad</p> <p>Analista en sistemas de información</p>	• Sin dato.
		Gestión integral del riesgo	Subsistema de administración del riesgo de corrupción, opacidad y fraude	Oficina corporativa de gestión de riesgos	• Sin dato.
			Sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo	Oficina corporativa de gestión de riesgos	• Sin dato.
		Comunicaciones y mercadeo	No aplica	Jefe de comunicaciones y mercadeo	• Sin dato.
		Unidad de gestión del conocimiento	Docencia servicio	Jefe de la unidad de gestión del conocimiento	• Sin dato.
			Formación continua	Jefe de la unidad de gestión del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> Cobertura de capacitación en atención del binomio madre – hijo. Proporción de cumplimiento del plan de capacitación institucional. Cobertura de capacitación en cirugía de endometriosis. Cobertura de personal administrativo y asistencial que completan la formación continua en endometriosis (Universo Prado).
			Investigación	Jefe de la unidad de gestión del conocimiento	• Porcentaje de investigaciones y estudios académicos en un período de tiempo que hacen parte de la unidad clínica de alto desempeño.
		Gestión asistencial	Comités institucionales	Líderes de procesos asistenciales o administrativos	• Sin dato.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Nombre: Alejandra Maria Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025</p>	<p>Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025</p>	<p>Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025</p>

 <p>Clínica del Prado Grupo Quirónsalud</p>	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025


Línea estratégica	Macroproceso	Procesos relacionados	Subprocesos relacionados	Responsable	Indicador clave				
Calidad y seguridad en la atención asistencial	Gerencial y estratégico	Gestión asistencial	Referencia y contrarreferencia	Coordinación de urgencias	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad en la gestión del proceso de referencia para pacientes post evento obstétrico. • Proporción de aceptación a solicitudes de remisión hacia la Clínica. • Proporción de negación a solicitudes de remisión hacia la Clínica. • Proporción de remisiones hacia otras instituciones de salud. • Proporción de pacientes remitidos de la unidad de cuidado intensivo y especial adulto a instituciones de nivel II, III y IV - General. 				
			Auditoría médica y gestión clínica	Coordinación de auditoría	<ul style="list-style-type: none"> • Proporción de adherencia a guías de práctica clínica. 				
			Interconsultas por especialidades médicas	Dirección médica	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de respuesta para solicitud de interconsultas en el servicio de urgencias. • Tiempo de respuesta para solicitud de interconsultas en el servicio de hospitalización. 				
		Experiencia de las personas	Satisfacción	Responsable experiencia de las personas Auxiliar de experiencia de las personas			<ul style="list-style-type: none"> • Índice de quejas, reclamos y peticiones. • Promedio de días para la respuesta a peticiones. • Promedio de días para la respuesta a quejas. • Promedio de días para la respuesta a reclamos. • Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS. • Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos. • NPS global. • NPS consultas. • NPS urgencias. • NPS hospitalización. • NPS cirugía mayor ambulatoria. • NPS radiodiagnóstico. • Net Prometer Score de las pacientes atendidas en la unidad de endometriosis. 		
							Conmutador	Auxiliar de conmutador	<ul style="list-style-type: none"> • Sin dato.
							Información	Auxiliar de información	<ul style="list-style-type: none"> • Sin dato.
							Rutas preferenciales	Auxiliar ruta platino	<ul style="list-style-type: none"> • Sin dato.
		Humanización	Gestión del talento humano	Selección y contratación del talento humano	Jefe de talento humano	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de entrenamiento en el cargo. • Cobertura de colaboradores que realizan la inducción. • Cobertura de colaboradores que realizan la reinducción. 			
				Desempeño del talento humano	Jefe de talento humano	<ul style="list-style-type: none"> • Sin dato. 			
				Bienestar laboral	Jefe de talento humano	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de rotación de personal de la unidad de endometriosis. 			

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra Maria Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

 <p>Clínica del Prado Grupo Quirónsalud</p>	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025


Línea estratégica	Macroproceso	Procesos relacionados	Subprocesos relacionados	Responsable	Indicador clave
Calidad y seguridad en la atención asistencial	Misional	Gestión ambulatoria	Consulta externa general	Coordinación de consulta externa, ayudas diagnósticas y vacunación	<ul style="list-style-type: none"> • Sin dato.
			Consulta externa especializada	Coordinación de consulta externa, ayudas diagnósticas y vacunación	<ul style="list-style-type: none"> • Promedio de días de asignación de consulta médica especializada en ginecología de piso pélvico. • Promedio de días de asignación de consulta médica especializada en medicina materno fetal. • Promedio de días para la asignación de la consulta médica especializada en urología. • Proporción global de consultas de medicina especializada canceladas.
			Consulta externa especializada	Coordinación de consulta externa, ayudas diagnósticas y vacunación	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de caídas de pacientes en el servicio de consulta externa. • Tiempo de espera en consulta médica especializada de ginecología de 1a vez (general). • Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de cirugía general. • Tiempo promedio de espera para la asignación de citas de ginecología laparoscópica. • Tiempo promedio de espera para la asignación de citas de obstetricia (alto riesgo obstétrico).
			Imágenes diagnósticas	Coordinación de consulta externa, ayudas diagnósticas y vacunación	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad para la asignación de citas de ecografía especializada - Sede ambulatoria. • Oportunidad para la realización de monitoreo fetal (electivos). • Tasa de caídas de pacientes en los servicios de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica • Tiempo promedio de espera para la toma de ecografía general: sede ambulatoria.
			Vacunación	Coordinación de consulta externa, ayudas diagnósticas y vacunación	<ul style="list-style-type: none"> • Sin dato.
			Urgencias	Coordinación de urgencias	<ul style="list-style-type: none"> • Adherencia a la higiene de manos en el servicio de urgencias. • Tiempo promedio de espera para la atención médica en urgencias - Triage I. • Tiempo promedio de espera para la atención médica en urgencias - Triage II. • Tiempo promedio de espera para la atención médica en urgencias - Triage III. • Tiempo promedio de espera para la atención médica en urgencias - Triage IV.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra Maria Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

 <p>Clínica del Prado Grupo Quirónsalud</p>	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025


Línea estratégica	Macroproceso	Procesos relacionados	Subprocesos relacionados	Responsable	Indicador clave
Calidad y seguridad en la atención asistencial	Misional	Gestión ambulatoria	Urgencias	Coordinación de urgencias	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo promedio de espera para la realización del Triage en urgencias. • % Pacientes con tiempo de permanencia en urgencias menor o igual a 6h (niveles IV y V). • Proporción de demanda no atendida en urgencias - Pacientes que no esperan atención. • Tasa de caídas en el servicio de urgencias. • Adherencia a la higiene de manos en el servicio de urgencias. • Índice de infecciones asociadas al cuidado de la salud: urgencias.
		Gestión quirúrgica	Anestesiología Cirugía general Cirugía ginecológica y laparoscópica Cirugía plástica y estética Cirugía urológica Cirugía pediátrica	Coordinación asistencial de cirugía y obstetricia Coordinación médica de cirugía y obstetricia	<ul style="list-style-type: none"> • Adherencia a la higiene de manos en el servicio de cirugía. • Incidencia de infecciones asociadas a procedimientos médico quirúrgicos: cesáreas. • Incidencia de las Infecciones asociadas a procedimientos médico quirúrgicos. • Índice de infecciones asociadas al cuidado de la salud en cirugía general.
			Cirugía ginecológica y laparoscópica	Coordinación de ginecología laparoscópica	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de infecciones asociadas al cuidado de la salud en cirugía ginecológica.
			Cirugía pediátrica	Coordinación de la unidad neonatal	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de infecciones asociadas al cuidado de la salud en cirugía pediátrica.
			Cirugía urológica	Coordinación médica de cirugía y obstetricia	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de infecciones asociadas al cuidado de la salud: urología.
		Gestión del tratamiento y la rehabilitación	Unidad materno fetal	Coordinación de la unidad materno fetal	<ul style="list-style-type: none"> • Razón de morbilidad materna extrema (x 1.000). • Índice de letalidad materna (mortalidad) • Tasa de mortalidad materna • Relación morbilidad materna extrema (MME) / muerte materna temprana (MM). • Índice de eclampsias por morbilidad materna extrema.
			Unidad de piso pélvico	Coordinación de piso pélvico	<ul style="list-style-type: none"> • Sin dato.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra Maria Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

 <p>Clínica del Prado Grupo Quirónsalud</p>	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025


Línea estratégica	Macroproceso	Procesos relacionados	Subprocesos relacionados	Responsable	Indicador clave
Calidad y seguridad en la atención asistencial	Misional	Gestión del tratamiento y la rehabilitación	Unidad de ginecología laparoscópica: Unidad de endometriosis.	Coordinación de ginecología laparoscópica Coordinación de la unidad de endometriosis	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de vida pacientes de la unidad clínica de alto desempeño: endometriosis. • Lesión intestinal durante una cirugía por endometriosis. • Oportunidad para la asignación de cita de primera vez en la unidad de endometriosis. • Oportunidad para la asignación de citas de ecografía de mapeo para endometriosis profunda- Sede ambulatoria piso 24. • Porcentaje de embarazos posterior a cirugía de endometriosis indicada por infertilidad. • Porcentaje de persistencia de dismenorrea. • Proporción de fístula rectovaginal. • Porcentaje de persistencia de disquécia. • Porcentaje de pacientes con percepción de mejoría en relación a la dispareunia después del tratamiento médico o quirúrgico. • Promedio de días de espera para la realización de cirugía de endometriosis programada. • Proporción de adherencia a la guía de práctica clínica de endometriosis • Proporción de filtración de anastomosis intestinal. • Proporción de pacientes con diagnóstico de endometriosis que presentan infección profunda del sitio quirúrgico, post procedimiento. • Proporción de pacientes con diagnóstico de endometriosis que presentan infección superficial del sitio quirúrgico, post procedimiento.
					Apoyo asistencial
		Enfermería	Profesional en trabajo social	<ul style="list-style-type: none"> • Proporción de mujeres con asesoría en anticoncepción post parto o cesárea. • Proporción de mujeres con asesoría en anticoncepción postparto o postaborto antes del alta. • Proporción de mujeres con provisión de método anticonceptivo post parto o cesárea antes del alta. 	
		Psicología	Profesional en psicología	<ul style="list-style-type: none"> • Sin dato. 	
		Terapia del lenguaje	Profesional en terapia del lenguaje	<ul style="list-style-type: none"> • Sin dato. 	
		Terapia física	Profesional en terapia física	<ul style="list-style-type: none"> • Sin dato. 	
		Terapia respiratoria	Profesional en terapia respiratoria	<ul style="list-style-type: none"> • Sin dato. 	
		Trabajo social	Profesional en trabajo social.	<ul style="list-style-type: none"> • Sin dato. 	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra Maria Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

 <p>Clínica del Prado Grupo Quirónsalud</p>	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025


Línea estratégica	Macroproceso	Procesos relacionados	Subprocesos relacionados	Responsable	Indicador clave
Calidad y seguridad en la atención asistencial	Misional	Seguridad del paciente	No aplica	Coordinación de seguridad del paciente, control de infecciones, uso racional de antimicrobianos y vigilancia epidemiológica	<ul style="list-style-type: none"> • Adherencia global a metas de seguridad del paciente. • Índice de cultura de reporte en seguridad del paciente (1000). • Índice de eventos adversos: general. • Índice de incidentes: general. • Near Miss. • Proporción de eventos adversos gestionados. • Proporción de eventos centinelas reportados. • Tasa de lesiones por presión. • Adherencia a la higiene de manos momento 1 • Adherencia a la higiene de manos momento 2 • Adherencia a la higiene de manos momento 3 • Adherencia a la higiene de manos momento 4 • Adherencia a la higiene de manos momento 5 • Índice general de infecciones asociadas al cuidado de la salud. • Bacteriemia Zero. • Infección del Tracto Urinario Zero.
		Control de infecciones y uso racional de antimicrobianos	No aplica	Coordinación de seguridad del paciente, control de infecciones, uso racional de antimicrobianos y vigilancia epidemiológica Profesional especialista en infectología adultos Profesional especialista en infectología pediátrica	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de cumplimiento a la higiene de manos según el registro de observaciones de la Organización Mundial de la Salud -OMS-. • Tasa de infección asociada al cuidado hospital mediano. • Porcentaje de toma de muestras de microbiología (previo tratamiento antimicrobiano). • Ajuste de prescripción por resultados de pruebas microbiológicas. • Tasa IAAS por gérmenes resistentes AMPc. • Tasa de infecciones asociadas a la atención en salud por gérmenes resistentes: carbapenémicos. • Tasa infecciones asociadas a la atención en salud por gérmenes resistentes, BLEE. • Tasa infecciones asociadas a la atención en salud por gérmenes resistentes SARM.
		Vigilancia epidemiológica	No aplica	Coordinación de seguridad del paciente, control de infecciones, uso racional de antimicrobianos y vigilancia epidemiológica	<ul style="list-style-type: none"> • Prevalencia de virus de la inmunodeficiencia humana (VIH) - síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA) en personas de 15 a 49 años. • Tasa de incidencia de hipotiroidismo congénito (sospecha, sin confirmar antes alta) • Tasa de incidencia de sífilis congénita.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra Maria Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

 <p>Clínica del Prado Grupo Quirónsalud</p>	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025


Línea estratégica	Macroproceso	Procesos relacionados	Subprocesos relacionados	Responsable	Indicador clave
Calidad y seguridad en la atención asistencial	Misional	Gestión hospitalaria	Atención del parto	Coordinación asistencial de cirugía y obstetricia Coordinación médica de cirugía y obstetricia	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de complicaciones anestésicas prevenibles en obstetricia. • Oportunidad para el traslado de pacientes al servicio de atención del parto para administración de la analgesia epidural es de otros servicios. • Porcentaje de partos con monitoria de signos vitales cada 15 minutos. durante el puerperio inmediato. • Porcentaje de partos en los que la mujer cuenta con un acompañante (seleccionado) durante el trabajo de parto y parto. • Porcentaje de partos en los que se diligencia el partograma.
			Atención del parto	Coordinación asistencial de cirugía y obstetricia Coordinación médica de cirugía y obstetricia	<ul style="list-style-type: none"> • Proporción de endometritis post parto y post cesárea. • Proporción de recién nacidos con aplicación de vitamina K. • Proporción de recién nacidos con profilaxis ocular. • Proporción de recién nacidos con tamizaje para hipotiroidismo. • Proporción de recién nacidos sanos con pinzamiento de cordón umbilical mayor a 1 minuto. • Adherencia a la higiene de manos en el servicio de obstetricia. • Índice de infecciones asociadas al cuidado de la salud: servicio de atención del parto. • Proporción de endometritis poscesarea. • Proporción de endometritis posparto vaginal. • Proporción de endometritis post parto y post cesárea.
			Unidad de cuidado básico, intermedio e intensivo neonatal	Coordinación de la unidad neonatal	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de complicaciones anestésicas en unidad neonatal – general. • Índice de complicaciones quirúrgicas en unidad neonatal - general. • Índice de mortalidad perinatal y neonatal tardía por morbilidad materna extrema • Índice de reingresos a la unidad neonatal antes de 20 días por la misma causa • Oportunidad para el egreso de la unidad neonatal (general). • Oportunidad para el traslado de pacientes a cuidado básico neonatal desde otros servicios. • Oportunidad para el traslado de pacientes a cuidado crítico neonatal desde otros servicios. • Oportunidad para el traslado de pacientes a cuidado intermedio neonatal desde otros servicios.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra Maria Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

 <p>Clínica del Prado Grupo Quirónsalud</p>	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025


Línea estratégica	Macroproceso	Procesos relacionados	Subprocesos relacionados	Responsable	Indicador clave
Calidad y seguridad en la atención asistencial	Misional	Gestión hospitalaria	Unidad de cuidado básico, intermedio e intensivo neonatal	Coordinación de la unidad neonatal	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad para el traslado de pacientes al servicio de unidad de cuidado neonatal desde otros servicios. • Proporción de ECN (Enterocolitis necrotizante) en neonatos mayores de 1500 gr. • Proporción de ECN (Enterocolitis necrotizante) en neonatos menores o iguales de 1500 gr • Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en la unidad de cuidado básico, intermedio e intensivo neonatal. • Proporción de pacientes remitidos desde la unidad de cuidado neonatal a instituciones de nivel II, III y IV: general. • Tasa de mortalidad en la unidad neonatal después de 48 horas de su ingreso. • Tasa de mortalidad en la unidad neonatal en menos de 48 horas después de su ingreso. • Tasa de mortalidad general en unidad de cuidado neonatal. • Índice de nacimientos con asfisia perinatal. • Adherencia a la higiene de manos en la unidad neonatal. • Índice de infecciones asociadas al cuidado de la salud: unidad neonatal. • Tasa de incidencia de infección del torrente circulatorio o bacteriemia asociada a línea central: unidad de cuidado intensivo neonatal. • Tasa de incidencia de neumonía asociada a ventilador: unidad de cuidado intensivo neonatal. • Tiempo de duración de la terapia (DOT) - Unidad Neonatal.
			Hospitalización	Coordinación de hospitalización	<ul style="list-style-type: none"> • Adherencia a la higiene de manos en el servicio de hospitalización. • Oportunidad para el traslado de pacientes al servicio de hospitalización desde otros servicios. • Promedio de tiempo de espera para el egreso desde el servicio de hospitalización. • Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización. • Tasa de mortalidad general en hospitalización. • Tiempo de respuesta para solicitud de interconsultas en el servicio de hospitalización. • Tasa de reingresos. • Incidencia de caídas en pacientes hospitalizados. • Adherencia a la higiene de manos en el servicio de hospitalización. • Índice de infecciones asociadas al cuidado de la salud: hospitalización.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra Maria Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

 <p>Clínica del Prado Grupo Quirónsalud</p>	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025


Línea estratégica	Macroproceso	Procesos relacionados	Subprocesos relacionados	Responsable	Indicador clave	
Calidad y seguridad en la atención asistencial	Misional	Gestión hospitalaria	Unidad de cuidado intermedio e intensivo adultos	Coordinación asistencial de la unidad de cuidado intermedio e intensivo adultos.	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de infecciones asociadas al cuidado de la salud en la unidad de cuidados intensivos adultos. • Índice de infecciones asociadas al cuidado de la salud: unidad de cuidado intermedio adultos. • Índice de reingresos al servicio de cuidado intensivo adultos antes de 20 días por la misma causa. • Oportunidad en la prestación del servicio de diálisis - solicitud no urgente. • Promedio de tiempo de espera para el egreso de la unidad de cuidado intermedio adultos. • Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en el servicio de cuidado intensivo e intermedio del adulto. • Proporción de pacientes fallecidos en la unidad de cuidado intensivo adultos (mortalidad): general. • Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en el servicio de cuidado intensivo e intermedio del adulto. • Proporción de pacientes fallecidos en la unidad de cuidado intensivo adultos (mortalidad) - < 48 horas • Proporción de pacientes fallecidos en la unidad de cuidado intensivo adultos (mortalidad) - > 48 horas. • Proporción de pacientes fallecidos en la unidad de cuidado intermedio adultos (mortalidad) - > 48 horas. • Proporción de pacientes fallecidos en la unidad de cuidados intermedios adultos (mortalidad) - < 48 horas • Proporción de pacientes fallecidos en la unidad de cuidados intermedios adultos (mortalidad) - general. • Tiempo promedio de espera para el traslado de pacientes al servicio de unidad de cuidado especial adulto desde otros servicios. • Tiempo promedio de espera para el traslado de pacientes a la unidad de cuidado intensivo adulto desde otros servicios. • Adherencia a la higiene de manos en el servicio de cuidado intermedio e intensivo adultos. 	
				Coordinación médica de la unidad de cuidado intermedio e intensivo adultos		
	Apoyo	Gestión del ambiente físico	Central de esterilización	Líder de la central de esterilización		• Sin dato.
			Gestión de emergencias y desastres	Analista de seguridad y salud en el trabajo		• Sin dato.
Limpieza y desinfección			Coordinación de infraestructura	• Sin dato.		

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra Maria Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

 <p>Clínica del Prado Grupo Quirónsalud</p>	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

Línea estratégica	Macroproceso	Procesos relacionados	Subprocesos relacionados	Responsable	Indicador clave
Calidad y seguridad en la atención asistencial	Apoyo	Gestión del ambiente físico	Sistema de aire medicinal	Dirección técnica de aire medicinal	<ul style="list-style-type: none"> • Proporción de lotes aceptados en la producción de aire medicinal. • Proporción de desviaciones significativas presentadas en la producción de aire medicinal.
Humanización			Seguridad y salud en el trabajo	Analista de seguridad y salud en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Ausentismo por causa médica. • Frecuencia de accidentalidad. • Incidencia de la enfermedad laboral. • Prevalencia de la enfermedad laboral. • Proporción de accidentes de trabajo mortales. • Severidad de accidentalidad.
			Infraestructura hospitalaria	Coordinación de infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Sin dato.
			Sistema de gestión ambiental	Analista ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de generación de residuos peligrosos por cama ocupada en el mes (Hospitalización general, UCI, UCE, Unidad Neonatal). • Índice de generación de residuos peligrosos por mes, en los servicios ambulatorios de urgencias y consulta externa. • Índice de generación de residuos peligrosos por procedimientos (Cirugía y obstetricia).
Calidad y seguridad en la atención asistencial		Gestión de la tecnología	Farmacovigilancia	Químico farmacéutico asistencial	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de problemas relacionados con los medicamentos (PRM). • Proporción de problemas relacionados con la utilización de medicamentos (PRUM). • Proporción de resultados negativos a la medicación (RNM). • Dosis diarias definidas (DDD) - Hospitalización. • Dosis diarias definidas (DDD) - UCI A.
			Hemovigilancia	Coordinación de hospitalización	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de complicaciones terapéuticas transfusionales en la unidad de cuidado neonatal. • Índice de complicaciones terapéuticas transfusionales en hospitalización.
Calidad y seguridad en la atención asistencial	Apoyo	Gestión de la tecnología	Hemovigilancia	Coordinación de hospitalización	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de complicaciones terapéuticas transfusionales en la unidad de cuidado crítico e intermedios del adulto.
			Informática	Coordinación de recursos informáticos	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de respuesta a solicitudes de gestión de la información por mesa de ayuda.
			Ingeniería biomédica	Jefe de infraestructura e ingeniería biomédica	<ul style="list-style-type: none"> • Proporción de mantenimientos preventivos ejecutados en equipamiento biomédico.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra Maria Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025

 <p>Clínica del Prado Grupo Quirónsalud</p>	MANUAL	CÓDIGO: M-GEST-003
	GERENCIALES Y ESTRATÉGICOS	VERSIÓN: 1
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	EDICIÓN: 14/Jul/2025

Línea estratégica	Macroproceso	Procesos relacionados	Subprocesos relacionados	Responsable	Indicador clave
			Reactivovigilancia	Químico farmacéutico asistencial	<ul style="list-style-type: none"> Índice de eventos e incidentes adversos relacionados con el uso de reactivos de diagnóstico in vitro.
			Servicio farmacéutico	Químico farmacéutico asistencial	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a costos de salida por concepto de vencimiento. Vencimiento de medicamentos adecuados por centrales de mezclas.
			Tecnovigilancia	Analista en ingeniería biomédica	<ul style="list-style-type: none"> Índice de incidentes relacionados con dispositivos médicos (tecnovigilancia). Índice de eventos adversos relacionados con el uso de dispositivos médicos.
		Gestión de la información	Archivo clínico	Líder del centro administrativo documental	<ul style="list-style-type: none"> Sin dato.
			Gestión y administración documental	Auxiliar de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Sin dato.

CONTROL DE ACTUALIZACIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE ACTUALIZACIÓN
1	14/Jul/2025	Creación documental.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alejandra Maria Henao Arias Cargo: Jefe de garantía de la calidad Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025	Nombre: Juan Carlos Estrada Vélez Cargo: Gerente general Fecha: 14/Jul/2025