
	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA PROCESO PLANEACIÓN ESTRATEGICA	CÓDIGO: A08-PE
		VERSIÓN: V1.0-2020

TABLA DE CONTENIDO

1. GERENCIA GENERAL.....	3
2. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.....	3
3. OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO.....	3
4. SECRETARIA GENERAL Y JURÍDICA.....	4
5. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4
6. DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES.....	4
7. DIRECCIÓN NACIONAL TECNICA Y DE SALUD.....	5
8. DIRECCIÓN NACIONAL DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA.....	5
9. GERENCIA SUCURSAL BOGOTÁ Y GERENCIA SUCURSAL META.....	6

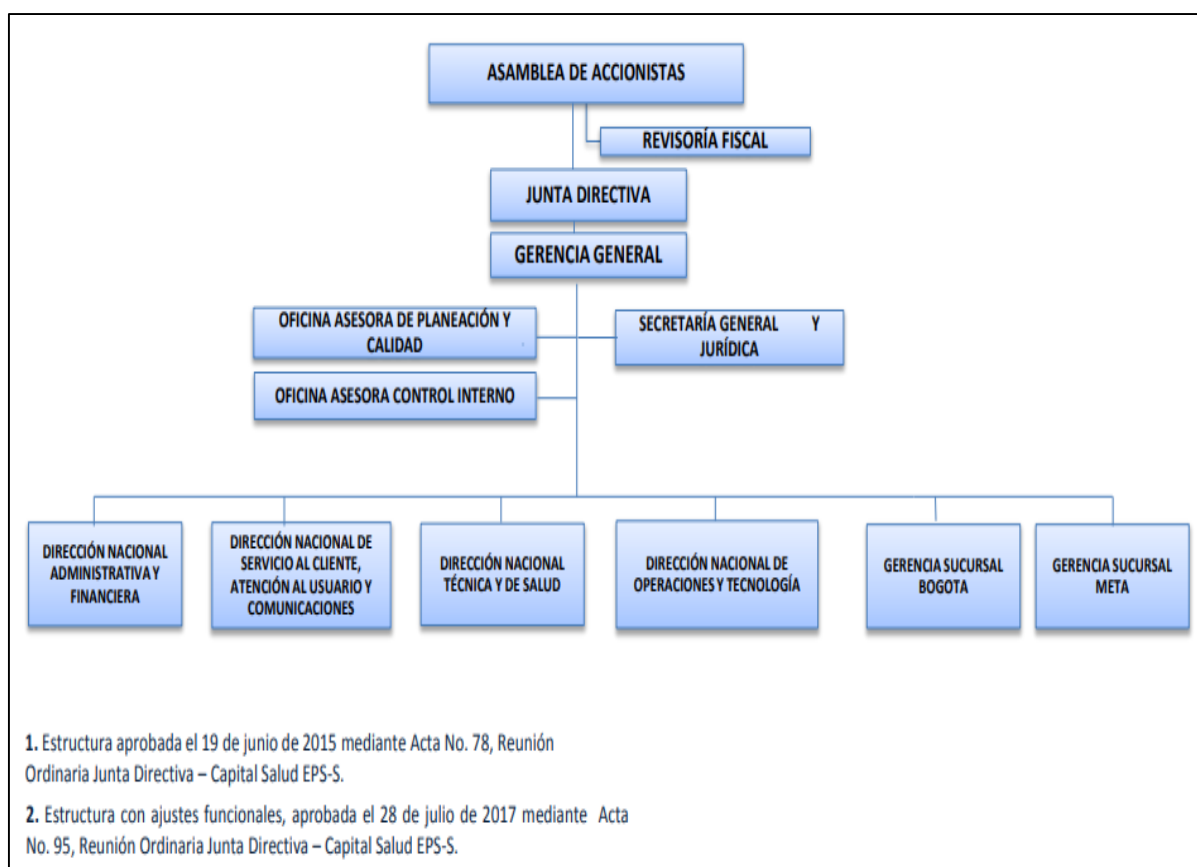
ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: Mayo 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. Mayo 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad Mayo 2020

	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA PROCESO PLANEACIÓN ESTRATEGICA	CÓDIGO: A08-PE
		VERSIÓN: V1.0-2020


DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Capital Salud EPS-S en la actualidad cuenta con una estructura organizacional de jerarquización de tipo vertical, su máximo nivel de dirección está en cabeza de la Asamblea de Accionistas y la Junta Directiva, el cumplimiento de las funciones reguladoras se cumplen con las tres (3) dependencias que hacen parte del staff de Gerencia General, son estas la Secretaría General y Jurídica, Oficina Asesora de Planeación y Calidad y la Oficina Asesora de Control Interno; las funciones primarias o de servicios de la organización se concentran en la Dirección Nacional de Atención al Usuario y Comunicaciones, Dirección Nacional Técnica y de Salud, Dirección Nacional de Operaciones y Tecnología y dos (2) Gerencias de Sucursal, las funciones de apoyo están concentradas en la Dirección Nacional Administrativa y Financiera y, en la Secretaría General y Jurídica. (Ilustración 1)

Ilustración 1. Organigrama Actual Capital Salud EPS-S



ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: Mayo 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. Mayo 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad Mayo 2020

	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA PROCESO PLANEACIÓN ESTRATEGICA	CÓDIGO: A08-PE
		VERSIÓN: V1.0-2020

1. GERENCIA GENERAL.

Objetivo: Dirigir y representar legalmente a Capital Salud EPS-S liderando el desarrollo de las políticas institucionales.

Actividades:

- Dirección de políticas planes, programas y proyectos de la entidad
- Seguimiento y control de las políticas planes, programas y proyectos
- Análisis y toma de decisiones para el Direccionamiento de la entidad.

2. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.

Objetivo: Dirigir los procesos de planeación estratégica, financiera y sistemas integrados de gestión y de la calidad orientando índices e indicadores de la entidad para la posterior evaluación y con ello llevar a una adecuada racionalización de los procesos de la entidad.

Actividades:

- Planeación Estratégica
- Planeación Financiera
- Gestión de Calidad
- Gestión del Sistema de Administración de Riesgos
- Plan Anticorrupción


3. OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO.

Objetivo: Dirigir la verificación y cumplimiento de los controles establecidos en los procesos y actividades, analizando que estos estén bien definidos, apropiados y que evolucionen con la entidad evidenciando las fallas en el cumplimiento y debilidades en la entidad, para luego verificar que se implanten las medidas respectivas contribuyendo al mejoramiento continuo. Está encargado de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando la continuidad del proceso administrativo, la revaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

Actividades:

- Resultados de evaluaciones de organismos de control y planes de acción.
- Auditorías Internas previas Información Estratégica de procesos, programas y proyectos.
- Evaluación y gestión del riesgo.
- Resultados de Evaluaciones de Organismos de Control y planes de acción.

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: Mayo 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. Mayo 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad Mayo 2020

	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA PROCESO PLANEACIÓN ESTRATEGICA	CÓDIGO: A08-PE
		VERSIÓN: V1.0-2020

4. SECRETARIA GENERAL Y JURÍDICA.

Objetivo: Dirigir y conceptuar con respecto a los procesos de carácter legal en los que se encuentra inscrita la institución, definiendo estrategias legales para minimizar los riesgos jurídicos que puedan llegar a presentarse.

Actividades:

- Contratación
- Procesos judiciales y administrativos
- Acciones constitucionales
- Gobierno corporativo

5. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Objetivo: Dirigir los procesos requeridos para la administración los recursos físicos, financieros y documentales de la entidad acorde con la normatividad vigente.

Actividades:

- Bienes y servicios
- Logística de la infraestructura y activos
- Gestión documental y correspondencia
- Gestión contable
- Gestión del presupuesto
- Gestión de tesorería
- Gestión de recaudo y cartera

6. DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES.


Objetivo: Dirigir y garantizar el desarrollo y gestión de las políticas, planes y programas a la participación de los ciudadanos en la entidad, atención al usuario, poblaciones especiales y procesos que faciliten la respuesta de las PQRSD de forma apropiada y oportuna para el usuario.

Administrar los procesos de comunicación interna y externa buscando el aprovechamiento efectivo de los mismos, respondiendo las necesidades y la efectividad de la información tanto de usuarios internos como externos garantizando su seguridad, confiabilidad y oportunidad, así como dirigir procesos, planes y programas de mercadeo que permitan valorar la percepción del cliente en los diferentes estados de los servicios, así como los procesos de publicidad y promoción de los servicios.

Actividades:

- Apoyo para la participación ciudadana y asociación de usuarios
- Respuesta y atención de PQRSD
- Atención a poblaciones especiales

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: Mayo 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. Mayo 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad Mayo 2020

	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA PROCESO PLANEACIÓN ESTRATEGICA	CÓDIGO: A08-PE
		VERSIÓN: V1.0-2020

- Atención al usuario – PAUS
- Call Center (orientación y atención al ciudadano)
- Gestión de comunicaciones internas, externas y digital
- Investigación de mercados
- Actividades de publicidad y promoción de los servicios
- Marketing digital
- Plan comercial

7. DIRECCIÓN NACIONAL TECNICA Y DE SALUD.

Objetivo: Dirigir e implementar acciones asociadas al desarrollo del modelo de atención en salud bajo el cumplimiento de la normatividad vigente, generando estrategias para garantizar el acceso de los servicios de forma y eficaz por parte de los usuarios garantizando la calidad de los mismos.

Actividades:

- Gestión del modelo y riesgo en salud
- Gestión de la red de prestación de servicios en salud
- Gestión de referencia y contrarreferencia y Call Center
- Gestión de autorizaciones PBS-NO PBS
- Auditorías de calidad de los servicios
- Gestión del aseguramiento
- Gestión de cuentas médicas
- Gestión de recobros
- Gestión de Salud Pública y Alto Costo

8. DIRECCIÓN NACIONAL DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA.


Objetivo: Dirigir la implementación y aseguramiento los procesos relacionados a software, hardware y redes, garantizando su operatividad, mantenimiento, seguridad, disponibilidad, confiabilidad, funcionalidad, continuidad y oportunidad considerando los diferentes tipos de usuarios que lo manejarán.

Administrar los procesos planes y programas de afiliación de régimen contributivo y subsidiado, traslado, portabilidad y retiros buscando oportunidad y calidad en la realización del proceso con el cumplimiento de la normatividad vigente.

Actividades:

- Desarrollo de Sistemas Informáticos
- Gestión de Servicios de Tecnologías Informáticas
- Auditorías de calidad de los servicios del área de tecnología.
- Supervisión de servicios tercerizados.
- Operaciones y Movilidad.
- Gestión de afiliaciones de los dos regímenes
- Gestión del recaudo y compensación

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: Mayo 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. Mayo 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad Mayo 2020

	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL MACROPROCESO DE DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA PROCESO PLANEACIÓN ESTRATEGICA	CÓDIGO: A08-PE
		VERSIÓN: V1.0-2020

- Coordinación de traslados y portabilidad
- Auditorías del servicio
- Gestión de retiros

9. GERENCIA SUCURSAL BOGOTÁ Y GERENCIA SUCURSAL META.

Objetivo: Liderar y coordinar las acciones orientadas a propender por la efectividad y calidad de la prestación de servicios por medio de los procesos de auditoría y seguimiento requeridos, así como la caracterización de población, identificación de casos de interés de salud pública y la aplicación de la ruta de atención de la población afiliada.

Actividades:

- Gestión médica y auditorías del servicio
- Gestión de la calidad de red de servicios
- Gestión de programas de protección específica y detección temprana

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: William López Cargo: Profesional Procesos y Calidad Fecha: Mayo 2020	Carlos Alberto Núñez Vela Coordinador de Organización y Métodos. Mayo 2020	Luz Helena Calderón Jefe Oficina Asesora de Planeación y Calidad Mayo 2020