



**DESCRIPCIÓN DE PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA**

<b>MACRO PROCESO:</b>	GERENCIAL	
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA	
<b>LÍDER</b>	GERENTE GENERAL	
<b>OBJETIVO</b>	Liderar el crecimiento de la organización y satisfacer las necesidades de los usuarios, brindando una atención centrada en el enfoque de riesgo.	
<b>ALCANCE</b>	Todas las actividades de la organización	
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Junta Directiva y Asamblea de Socios	Políticas y Estrategias	Elaboración plan estratégico y cuadro de mando integral
	Información del Mercado	
	Objetivos Organizacionales	
Proceso de Apoyo	Información Financiera	Análisis de las solicitudes y la información Cumplimiento al Direccionamiento estratégico
	Programas de Mejoramiento	
	Necesidades de Recursos físicos y humanos	
Proceso Asistencial	Información sobre el servicio	Gestionar la información
	Cambios en la programación	Análisis y autorizaciones de los cambios y solicitudes
	Necesidades de compra	

Proceso Asistencial	Quejas y Reclamos	Análisis de Causas
Todos los procesos	Necesidades y expectativas de clientes internos y externos	Reuniones con el equipo de trabajo para planear y dar respuesta a las necesidades, asignación de recursos, definición de políticas.
	Resultados de indicadores- información de la eficacia de los procesos	Verificación, análisis y determinación de acciones o definición de nuevos objetivos y planeación de las auditorías internas
Clientes y el mercado	Necesidades y perspectivas	Proyectar, análisis de capacidad instalada y comprometida. transforma la información en una propuesta. definición de precios
Clientes	Aceptación de la oferta	Legalizar contrato de servicios
	Ajustes de contratos	Análisis del cambio en aspectos técnicos y económicos
Clientes	Situación de anomalía	Análisis y validación

Clientes	Opinión del servicio o del producto	Encuesta
Proceso apoyo	Disponibilidad de recursos e informes	Establecimiento de presupuestos
Asistencial y apoyo	Registro de atención diaria o modificaciones e informes	Autorizar y revisar facturación
Unidad de investigación	Contratos de estudios, acuerdos de confidencialidad, presupuesto.	Revisión de presupuesto y fijación de tarifas, negociación con el laboratorio
Empresas prestadoras de servicios de salud	Necesidades	Análisis necesidades

REQUISITOS		
CLIENTES		LEGALES
EXTERNOS	INTERNOS	
Contrato de prestación de servicios	Normas de bioseguridad	Registro de cámara de comercio, incluye la Dian

NOMBRE DEL INDICADOR
Satisfacción del usuario

Licitaciones	Contratos de trabajo	Registro especial de prestadores de servicios de salud
Reglamentaciones del sector	Reglamento interno de trabajo	
Normatividad ISO	Reglamento de higiene y seguridad industrial	
	Inventario normativo	
	SG - SST	

Satisfacción del cliente (asegurador)
Cumplimiento del SGC
Rentabilidad financiera
Proporción de Retención de clientes

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015		
<b>4.</b>	<b>Contexto de la Organización</b>	
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	X
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X
4.3	Determinación del alcance del SGC	X
<b>4.4</b>	<b>Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos</b>	
4.4.1	Procesos e Interacciones	X
4.4.2	Operación de los procesos	X
<b>5</b>	<b>Liderazgo</b>	
5.1	Liderazgo y Compromiso	
5.1.1	Generalidades	X
5.1.2	Enfoque al cliente	X
<b>5.2</b>	<b>Política</b>	
5.2.1	Establecimiento de la Política de Calidad	X
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad	X

<b>HUMANOS</b>
Asistente

5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridades en la organización	X
<b>6</b>	<b>Planificación</b>	
6.1	Acciones para abordar riesgo y oportunidades	X
<b>6.2</b>	<b>Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</b>	
6.2.1	Establecimiento de los objetivos	X
6.2.2	Planificación de los objetivos	X
6.3	Planificación de los cambios	X
<b>7</b>	<b>Apoyo</b>	
<b>7.1</b>	<b>Recursos</b>	
7.1.1	Generalidades	X
7.1.2	Personas	
7.1.3	Infraestructura	
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	
<b>7.1.5</b>	<b>Recursos de Seguimiento y Medición</b>	
7.1.5.1	Generalidades	
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	
7.1.6	Conocimiento de la organización	X
7.2	Competencia	
7.3	Toma de conciencia	
7.4	Comunicación	X
<b>7.5</b>	<b>Información documentada</b>	
7.5.1	Generalidades	
7.5.2	Creación y Actualización	
7.5.3	Control de la información documentada	X
<b>8</b>	<b>Operación</b>	
8.1	Planificación y Control Operacional	
<b>8.2</b>	<b>Requisitos para los productos y Servicios</b>	
8.2.1	Comunicación con el cliente	X
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	X
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	X
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	X
<b>8.3</b>	<b>Diseño y Desarrollo de los productos y servicios</b>	
<b>8.4</b>	<b>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>	
8.4.1	Generalidades	X
8.4.2	Tipo y Alcance del control	X
8.4.3	Información para los proveedores externos	X

<b>8.5</b>	<b>Producción y Provisión del Servicio</b>	
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	
8.5.2	Identificación y Trazabilidad	
8.5.3	Propiedad perteneciente a los cliente o proveedores externos	
8.5.4	Preservación	
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	
8.5.6	Control de los cambios	
8.6	Liberación de los productos y servicios	
8.7	Control de las salidas No Conformes	X
<b>9</b>	<b>Evaluación del desempeño</b>	
9.1	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	X
9.1.2	Satisfacción del cliente	X
9.1.3	Análisis y Evaluación	X
9.2	Auditoría interna	X
<b>9.3</b>	<b>Revisión por la Dirección</b>	
9.3.1	Generalidades	X
9.3.2	Entradas de la Revisión por la Dirección	X
9.3.3	Salidas de la Revisión por la Dirección	X
<b>10</b>	<b>Mejora</b>	
10.1	Generalidades	
10.2	No Conformidad y Acción Correctiva	X
10.3	Mejora Continua	X

ÉGICA	Código: GES-DR-014
	Versión: 3
	Última actualización: 11/08/2017
	Elabora: Director Calidad

ÉGICA

IRAL

la en el usuario y su familia, preocupados por el mejoramiento continuo de la organización y el

a empresa

SALIDAS	CLIENTES
Plan estratégico del año	Líderes de proceso
Directrices Estratégicas	Todo el personal
Resultados y programas de mejoramiento continuo	
Decisiones de mejora	Toda la organización
Asignación de recursos	Proceso Asistencial
Aprobación de cambios y solicitudes	

Acción a tomar - Plan de Mejoramiento	Proceso Asistencial - Usuarios
Necesidades satisfechas acordes con misión, visión y políticas claras al paciente y su familia que definen el comportamiento relacionado frente a clientes y personal interno.	Pacientes, familia del paciente y todos los procesos de la organización.
Definición de metas, tareas, responsabilidades. plan de auditoria-modificaciones en el SGC. análisis de la adecuación, conveniencia y eficacia del SGC.	Toda la organización
Oferta comercial	Clientes y clientes potenciales
Documento comercial	Clientes / apoyo
Modificaciones documento comercial	
Respuestas	Clientes y asistencial



Tabulación, informes y acciones	Lideres de procesos
Presupuestos de ingresos y egresos	Proceso administrativo
Autorización de facturación	Apoyo
Contrato firmado, firma de acuerdo de confidencialidad, contrato con laboratorio o con proveedor de ayudas diagnosticas. proyectos de investigación	Patrocinador, laboratorio, ayudas diagnosticas.
Ofertas de productos y servicios, acciones correctivas y preventivas, portafolio de servicios, respuestas a necesidades	Empresas prestadoras de servicios de salud, los pacientes o los procesos de la organización

**INDICADORES**

<b>META</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>CONTROL</b>	<b>FRECUENCIA</b>
> o = 95%	Total usuarios satisfechos / Total encuestados * 100	Muestreos por encuestas	MENSUAL

> o = 90%	Total aseguradores satisfechos / Total encuestados * 100	Muestreos por encuestas	ANUAL
Asegurar el cumplimiento de los requisitos ISO 9001 con el fin de mantener la certificación	No aplica	Auditorias internas y del ente certificador	ANUAL
% aumento en de la rentabilidad frente al periodo anterior en un 5%	Rentabilidad actual - Rentabilidad anterior / rentabilidad anterior * 100	Estados financieros	ANUAL
Clientes retirados cero	Total clientes que no continúan contrato / Total clientes contratados * 100	Base de datos de clientes con contrato Encuestas de satisfacción del cliente asegurador	Semestral

<b>RECURSOS</b>		
<b>TECNOLÓGICOS</b>	<b>FÍSICOS</b>	<b>CAPITAL</b>
Equipos	Muebles y enseres	Dinero
Software administrativo, asistencial y otros que apoyan los procesos	Infraestructura física	Créditos











inventario  
normativo





