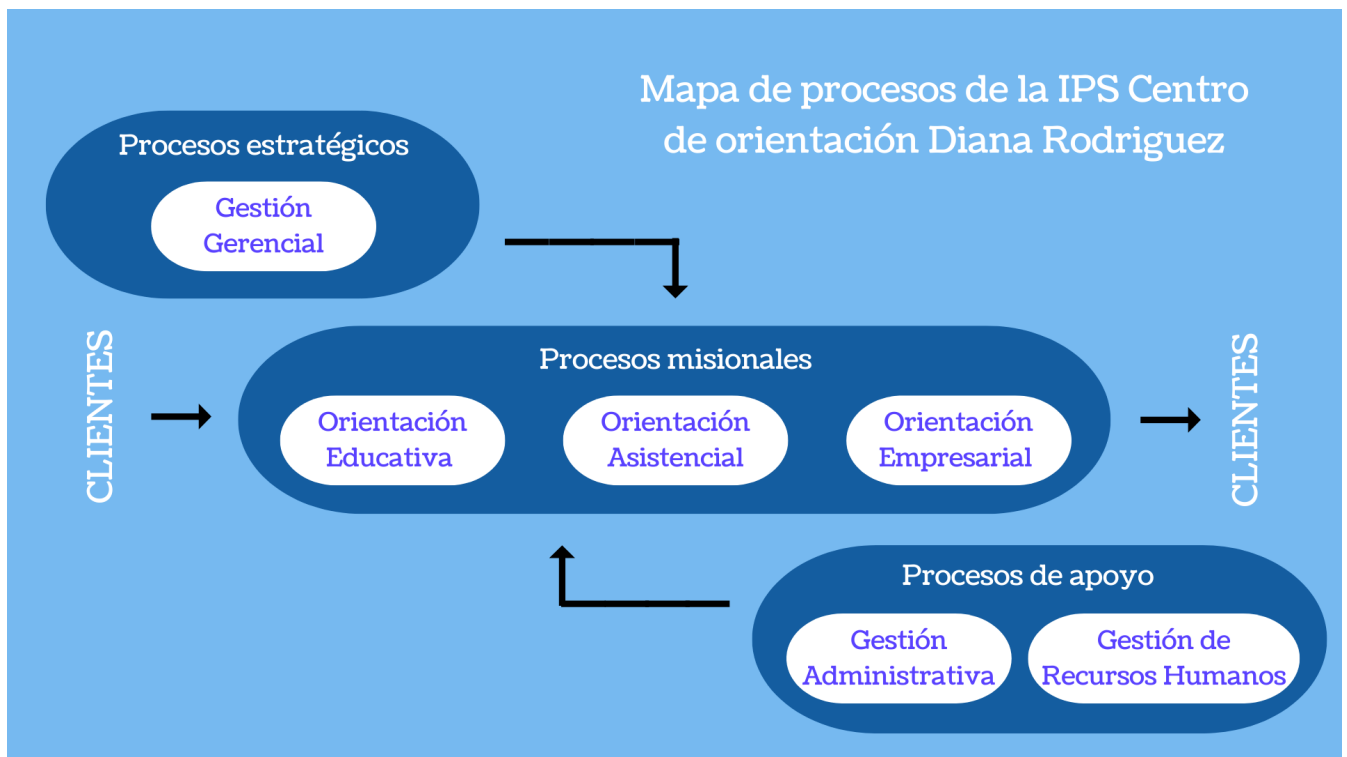

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL	Versión: 1
		Vigencia:12/12/2022

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS ESTRATÉGICOS PARA LA EMPRESA
IPS CENTRO DE ORIENTACIÓN DIANA RODRIGUEZ


MAPA DE PROCESOS




	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL	Versión: 1
		Vigencia:12/12/2022

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN GERENCIAL


Proceso:	Gestión Gerencial			Responsable del proceso	Gerente	
Tipo de proceso:	Estratégico					
Objetivo del proceso:	Dirigir la organización, planificando estrategias para dar cumplimiento a los requerimientos de clientes y partes interesadas, legales e internos alineándolos con los objetivos y políticas del sistema de gestión, con el fin de lograr un óptimo funcionamiento de la organización.					
Descripción del proceso						
Proveedor o proceso fuente	Entradas Documentos y Registros	P H V A	Actividades del proceso (descripción)	Responsable	Salidas documentos y registros	Cliente (Proceso que requiere la salida)
Gestión gerencial	Requisitos legales, estadísticas de incidentes	P	Formular y actualizar la Política, objetivos, Misión y Visión, metas, proyecciones	Gerente	Políticas, Objetivos, Misión y Visión adecuadas y pertinentes	Toda la organización
Gestión gerencial	Objetivos, metas y proyecciones	P	Planeación, programa de actividades, presupuestos, interpretación de objetivos gerenciales, indicadores	Gerente	Objetivos específicos, programa de actividades, indicadores específicos, instrucciones	Coordinadores de procesos
Clientes	Necesidades de los clientes	P	Identificación de los requisitos de los clientes, asegurar el	Gerente	Requisitos de los clientes identificados	Personal de todas las áreas de la compañía.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL		Versión: 1
			Vigencia:12/12/2022

			cumplimiento de los requisitos			
Cientes-Mercado	Licitaciones, Información recolectada desde: internet, publicidad, referidos, etc.	P	Identificar nuevos clientes, recaptura de clientes.	Gerente	Presentación de la empresa, Propuestas económicas	Cliente
coordinador es de proceso	Informes de actividades	H	Destinación de recursos para ejecutar las actividades	Gerente	Recursos para la ejecución de actividades	Todos los procesos.
coordinador es de proceso	Solicitudes de compras	H	Aprobaciones o desaprobación de compras	Gerente	Solicitud de compras aprobadas o desaprobadas.	Proceso Administrativo
coordinador es de proceso	Solicitudes de pagos	H	Aprobación o desaprobación de pagos	Gerente	Solicitud de pagos aprobados o desaprobados	Proceso Administrativo
Cliente	Necesidades del cliente (solicitud de cotización, pliego de condiciones)	H	+Revisar los requisitos del cliente para la propuesta + Evaluar la capacidad de cumplir los requisitos del cliente + Elaboración y revisión de propuesta + Entrega de la propuesta + Seguimiento a la propuesta	Gerente	+ Requisitos del cliente revisados + Capacidad de la compañía para el cumplimiento de los requisitos del cliente + Cotización u oferta + Cotización u oferta + Cotización u oferta adjudicada o negada	Proceso Gerencial, cliente, Gerente General.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL		Versión: 1
			Vigencia:12/12/2022

Cliente	Aprobación de la propuesta	H	Legalización de contrato, Gestión de Pólizas, Requisitos.	Gerente	Contrato u orden de servicio firmada	Cliente, Proceso administrativo.
Gestión de Recursos humanos	Hojas de vida aspirantes a vacantes de la empresa	H	Hacer la selección del personal a contratar para la empresa	Gerente	Personal seleccionado para contratación dentro de la organización	Gestión de recursos humanos
Gestión de recursos humanos	Quejas y reclamos del cliente graves y/o repetitivas	H	Determinar la necesidad de aplicar acciones correctivas o preventivas	Gerente	Consolidado y acción	Todos los procesos - clientes
Proceso administrativo	Estados de cuentas por pagar y estado de bancos.	H	Realizar los pagos a los trabajadores, terceros, proveedores. Realizar pago de impuestos.	Gerente	Cumplimiento en pagos a trabajadores, terceros, proveedores e impuestos.	Contratistas, proveedores y estado.
Cliente	Políticas de pago de los clientes Conciliación de bancos	V	Seguimiento y de gestión cartera	Gerente	Pagos de cartera realizados	Gerente
Gestión de recursos humanos	Reporte de quejas y reclamos	V	Verificar que se gestionan las quejas, los reclamos y servicios no conformes generados en las operaciones	Gerente	Cierre de quejas, reclamos.	Cliente
Gestión gerencial	Políticas, objetivos y metas	V	Revisión y actualización de	Gerente	Mejora de las directrices de la compañía	Toda la organización

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL		Versión: 1
			Vigencia:12/12/2022

			políticas, objetivos y metas			
Proceso administrativo	Libro contable	V	Revisión de caja menor	Gerente	Verificar el dinero que entró a la caja menor	Proceso administrativo
Gestión gerencial	lineamientos Gerenciales	A	Velar por el cumplimiento de Políticas, Misión, Visión, Objetivos	Gerente General, Líderes de proceso	Cumplimiento de los lineamientos	Toda la organización
coordinadores de proceso	Resultado de indicadores	A	Elaborar planes de acción que se requieran para la mejora de los procesos	Gerente General, coordinadores de proceso	Mejora continua de los procesos	coordinadores de proceso
Recursos				Parámetros de medición, control y seguimiento		
Talento humano competente. Infraestructura: Computador, Scanner, Software, Correo Electrónico, Internet, Teléfono, Fotocopiadora, Papelería.				Informe de revisión por la Gerencia Auditorías internas		

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Proceso:	Gestión Administrativa	Responsable del proceso	Líder de recursos Humanos			
Tipo de proceso:	De apoyo					
Objetivo del proceso:	Brindar soporte a los procesos de la compañía mediante la adquisición de bienes, servicios para el desarrollo de las actividades de la compañía y gestión de servicios internos como informática, mensajería y servicios generales.					
Descripción del proceso						
	Entradas	P H				Cliente

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS


Código: PR-GG-001

GESTION GENERAL


Versión: 1

Vigencia:12/12/2022


Proveedor o proceso fuente	Documentos y Registros	V A	Actividades del proceso (descripción)	Responsable	Salidas documentos y registros	(Proceso que requiere la salida)
Gestión gerencial	Recursos para la ejecución de actividades	P	Analizar y administrar los recursos disponibles y requeridos Mantener organizado y aseado su lugar de trabajo.	Auxiliares administrativas y coordinadora administrativa	Disponibilidad de recursos, lugar de trabajo organizado.	Proceso Interno
Gestión gerencial	Directrices organizacionales	P	Cumplir y hacer cumplir las políticas y directrices	Coordinadora administrativa	Cumplimiento de directrices de recursos humanos.	Toda la organización
Clientes	Llamadas telefónicas, mensajes vía Whatsapp e instagram, visita presencial.	H	Prestar un excelente servicio al cliente por todos los canales de comunicación y atención. Atender las llamadas telefónicas, mensajes y preguntas que puedan manifestar los clientes o clientes potenciales.	Auxiliares administrativas y coordinadora administrativa	Prestación excelente del servicio al cliente o clientes potenciales y resolución de dudas de los clientes o clientes potenciales.	Proceso de orientación asistencial, clientes.
Clientes	Llamadas telefónicas, mensajes vía	H	Agendamiento de citas por medio de la creación de	Auxiliares administrativas y	Cita agendada y paciente creado en el software	Proceso de orientación

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL		Versión: 1
			Vigencia:12/12/2022


	Whatsapp e instagram, visita presencial.		los pacientes nuevos en el software, con todos los datos incluida la fotografía.	coordinadora administrativa		asistencial, clientes.
Servicios públicos, clientes	Correspondencia como recibos de servicios públicos e informes para las doctoras	H	Recibir la correspondencia, clasificar, registrar y entregarla antes de terminar la jornada laboral a cada destinatario para su tratamiento.	Auxiliares administrativas y coordinadora administrativa	Correspondencia entregada a cada destinatario	Toda la organización
Servicios públicos, clientes	Correspondencia	H	Gestionar el envío de correspondencia de la IPS y el pago de mensajería	Auxiliares administrativas y coordinadora administrativa	Correspondencia enviada	Clientes, terceros.
Organización	Escasez de recursos	H	Informar a gerencia sobre las necesidades de compras de insumos y suministros de papelería.	Auxiliares administrativas y coordinadora administrativa	Solicitud de información sobre necesidades entregada al gerente	Proceso de gestión gerencial
Clientes	Base de datos Globho	H	Preagendar diariamente en el calendario Gmail las consultas de los profesionales asignados	Auxiliares administrativas y coordinadora administrativa	Calendario gmail de profesionales pre agendado	Proceso de orientación asistencial, clientes.
clientes	Sugerencia de las psicólogas, autorizaciones de convenios, interés del	H	Agendar diariamente en Globho las consultas de los	Auxiliares administrativas y coordinadora administrativa	Agendamiento de citas en Globho	Proceso de orientación asistencial, clientes.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL		Versión: 1
			Vigencia:12/12/2022


	cliente en agendar, Globho		profesionales asignados.			
Clientes	Datos en Globho del paciente	H	Confirmar las consultas un día antes por medio de una llamada telefónica y por vía whatsapp.	Auxiliares administrativas y coordinadora administrativa	Citas confirmadas	Proceso de orientación asistencial, clientes.
Proceso de orientación asistencial, clientes	Base de datos de asistencia en globho	H	Diligenciar y mantener actualizado el cuadro de control Profesional – Paciente. (excel)	Auxiliares administrativas y coordinadora administrativa	Cuadro de control profesional - paciente diligenciado	Proceso de orientación asistencial.
Entidad institucional UISALUD	Información otorgada por la Entidad institucional UISALUD	H	Hacer seguimiento al cumplimiento de las citas autorizadas por UISALUD en cada paciente, una vez falte una cita para terminar la autorización, debe descargar y enviar la nueva orden de servicio realizada por el profesional respectivo y estar pendiente de la respuesta UISALUD para descargar y subir la autorización al software globo.	Coordinadora de proceso	Órdenes autorizadas para cada paciente	Proceso de orientación asistencial, clientes.
Clientes	Datos en Globho del paciente	H	Realizar la gestión de recuperación de pacientes, por	Auxiliares administrativas y	Citas programas para reagendamiento por parte de los pacientes, conocer	Proceso de orientación asistencial, clientes.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL		Versión: 1
			Vigencia:12/12/2022


			medio de llamadas telefónicas y mensajes vía whatsapp.	coordinadora administrativa	los motivos por los que desertó del proceso terapéutico.	
Prepagadas y aseguradoras	Acceso a las plataformas para corroborar la información	H	Realizar el proceso de validación de los pacientes de prepagada y aseguradora su estado de afiliación y solicitar autorización, así lo determine la entidad.	Auxiliar administrativa encargada de la caja (esta rota de manera mensual)	Validación de la afiliación y autorización.	Proceso de orientación asistencial, clientes.
Proceso administrativo, globho	Excell, planillas de asistencia determinada por la entidad	H	Realizar el registro de los pacientes en las planillas de control de asistencia que ha determinado cada entidad.	Auxiliar administrativa encargada de la caja (esta rota de manera mensual)	Pacientes registrados en las pinillas dadas por cada entidad	Entidades institucionales con convenio
Entidades institucionales, clientes.	Tarifas establecidas	H	Facturar los copagos a los pacientes según la tarifa establecida por la entidad.	Auxiliar administrativa encargada de la caja (esta rota de manera mensual)	Realizar la facturación de los copagos de cada entidad institucional de convenio.	Clientes, Proceso administrativo - facturación
Cliente	Consentimiento informado, software	H	Entregar el consentimiento informado en físico o enviarlo por medio digital para que el paciente lo diligencie antes de la consulta.	Auxiliares administrativos y coordinadora administrativa	Consentimiento informado subido a plataforma globo	Proceso administrativo

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL		Versión: 1
			Vigencia:12/12/2022


			Escanear el consentimiento informado y subirlo a globo			
Cientes	Pagos o transferencias realizadas	H	Recaudar el dinero en efectivo y pagos por datáfono, validando los pagos electrónicos recibidos.	Auxiliar administrativa encargada de la caja (esta rota de manera mensual)	Dinero recaudado por los diferentes medios de pago.	Cientes, Proceso administrativo - facturación
Cientes	Entradas de dinero	H	Gestionar la caja menor y su respectivo registro en el libro diariamente para la revisión por el Gerente.	Auxiliar administrativa encargada de la caja (esta rota de manera mensual)	Caja menor y libro contable diligenciado correctamente	Proceso gestión gerencial y Proceso administrativo - facturación
Entidades institucionales	Autorizaciones de convenios	H	Prefacturar diariamente los servicios convenio, teniendo en cuenta su respectiva n° de autorización si es requerido.	coordinadora administrativa encargada de facturación	Prefacturas de los diferentes convenios realizadas.	Proceso administrativo - facturación, Proceso de gestión gerencial, clientes.
DIAN, globho	Facturas de clientes particulares	H	Facturar diariamente los servicios particulares y enviar a la DIAN la respectiva factura.	Auxiliar administrativa encargada de la caja (esta rota de manera mensual)	Facturas de los clientes particulares enviadas a la DIAN	Proceso administrativo - facturación
Proveedores	Documentos de compras y gastos	H	Recibir y archivar los documentos soportes de las compras y los gastos.	coordinador administrativa encargada de facturación	Documentos de compras y gastos debidamente archivados	Proceso administrativo - facturación

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL		Versión: 1
			Vigencia:12/12/2022

Entidades institucional es aliadas, globho	Documentación de facturación	H	Organizar y enviar toda la documentación soporte de la facturación de cada convenio según sus requerimientos.	coordinador administrativa encargada de facturación	Documentación de facturación debidamente organizada y enviada a cada entidad de convenio.	Entidades institucional es aliadas
Entidades institucional es aliadas, globho	Documentación de facturación	H	Facturar mensualmente los servicios prestados a los diferentes convenios activos.	Auxiliares administrativas y coordinadora administrativa	Facturación mensual realizada.	Proceso administrativo - facturación
Entidades institucional es aliadas, globho	Documentación de facturación	H	Subir a las diferentes plataformas de los clientes institucionales toda la documentación de soporte requerida.	coordinador administrativa encargada de facturación	Documentación subida a cada una de las plataformas de los convenios institucionales	Entidades institucional es aliadas
Gestión de recursos humanos, gestión gerencial, coordinadores de procesos	Lugar y hora establecida para la capacitación	H	Asistir a las reuniones, comités y capacitaciones que la empresa determine.	Auxiliares administrativas y coordinadora administrativa	Capacitaciones y reuniones realizadas.	Toda la organización
Clientes, gestión gerencial.	Llamadas telefónicas, mensajes vía Whatsapp e instagram, visita presencial	H	Apoyar la gestión comercial por vía correo electrónico y telefónica (Empresas e instituciones educativas).	Auxiliares administrativas	Comunicación eficiente, dudas, quejas y preguntas resueltas para los clientes institucionales y clientes potenciales.	gestión gerencial
Gestión de recursos humanos	Solicitud de evaluaciones de desempeño	H	Realizar las evaluaciones de desempeño	coordinadora de recursos humanos	Personal evaluado	coordinador a de recursos humanos,

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL	Versión: 1
		Vigencia:12/12/2022


						gestión gerencial
Proceso administrativo	Documentos	H	Encargarse de la contabilidad de la empresa	Contadora	Información necesaria sobre fechas de pagos de impuestos, entrega de balance general, estados de resultados, realizar análisis financieros.	Gestión gerencial
Cientes, globho	Globho, excel.	V	Gestionar y mantener formatos y registros requeridos en el proceso asistencial.	Auxiliares administrativos	Formatos y registros actualizados.	coordinador a administrativa encargada de facturación
Gestión de recursos humanos	Globho, excel	V	Realizar seguimiento, auditoría las HC y EV de los profesionales asignados, con el fin que al final de mes los descargue para el proceso de facturación.	coordinadora administrativa encargada de facturación	documentos requeridos listos para el proceso de facturación	coordinador a administrativa encargada de facturación
Globho, proceso administrativo	Globho, excel.	V	Realizar auditoría de todo lo que se hace en el día agendamiento, facturación, ect	coordinadora administrativa	Actividades de agendamiento, facturación y caja realizadas en el día correctamente	Proceso de gestión gerencial
Proceso gestión Gerencial	Evaluaciones de desempeño	V	Analizar resultados de las evaluaciones de desempeño de los trabajadores	coordinadora de recursos humanos	Acciones de mejora para el desempeño laboral	Toda la organización
Cientes, proceso administrativo	Excel, globho	A	Informar cualquier novedad presentada en la	coordinadora administrativa	Novedad informada y acatada por el gerente.	Proceso de gestión gerencial

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL	Versión: 1
		Vigencia:12/12/2022


			auditoría al gerente.			
Gestión de recursos humanos	Resultados de la evaluación de desempeño	A	Tomar acciones de corrección, acciones correctivas / preventivas	coordinadora de recursos humanos	Planes de acción	Toda la organización
Recursos				Parámetros de medición, control y seguimiento		
Talento humano competente. Infraestructura: Computador, Scanner, Software, Correo Electrónico, Internet, Teléfono, Fotocopiadora, Papelería.				Informe de revisión por la Gerencia Auditorías internas		

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN RECURSOS HUMANOS


Proceso:	Gestión de Recursos Humanos	Responsable del proceso	Líder de recursos Humanos
Tipo de proceso:	De apoyo		
Objetivo del proceso:	Realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora de los Sistemas de Gestión de Calidad y de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente, garantizando el cumplimiento de las NTC ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004 y Guía RUC.		
Descripción del proceso			

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL		Versión: 1
			Vigencia:12/12/2022


Proveedor o proceso fuente	Entradas Documentos y Registros	P H V A	Actividades del proceso (descripción)	Responsable	Salidas documentos y registros	Cliente (Proceso que requiere la salida)
Personal interno	Sugerencias por parte de trabajadores y directivos, horarios del personal.	P	Planear y ejecutar actividades de bienestar laboral en apoyo con la coordinadora administrativa	Coordinadora de recursos humanos	Actividades que promuevan el bienestar general	Todos los procesos
Personal Interno	Solicitudes varias	P	Recopilar solicitudes del personal, a fin de mejorar la organización	Coordinadora de recursos humanos	Plan de motivación, permisos, incentivos y otros	Todos los procesos
Personal Referido	Hojas de vida de personal referidas	P	Recopilar hojas de vida para aspirantes según las necesidades de la organización	Coordinadora de recursos humanos	Hojas de vida preseleccionadas	Proceso de gestión gerencial
Gestión de recursos humanos	Encuestas de satisfacción de clientes	H	Realizar encuestas de satisfacción a los clientes	Coordinadora de recursos humanos	Información de cómo el cliente percibe el servicio prestado	Cliente
Gestión de recursos humanos	Hojas de vida de referidos	H	Realizar procesos de selección, entrevistas, pruebas psicológicas y técnicas en coordinación con el jefe directo.	Coordinadora de recursos humanos	Hojas de vida seleccionados	Proceso de gestión gerencial
Proceso de gestión gerencial	Solicitud de ingreso de personal	H	Hacer la contratación y afiliación del personal, seleccionado por gerencia/ Subgerencia.	Coordinadora de recursos humanos	Personal contratado	Todos los procesos

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL		Versión: 1
			Vigencia:12/12/2022


			Realizar reporte de novedades de nómina, seguridad social. Gestión de exámenes médicos ocupacionales, custodia del archivo con apoyo de la coordinadora administrativa.			
Gestión de recursos humanos	Material de capacitación	H	Realizar capacitaciones con el personal administrativo según las necesidades establecidas en gerencia.	Coordinadora de recursos humanos	Capacitaciones realizadas	Proceso administrativo
Gestión de recursos humanos	Manual de funciones.	H	Garantizar el debido proceso disciplinario cuando haya lugar en coordinación con la gerencia.	Coordinadora de recursos humanos	Proceso disciplinario realizado	Proceso de gestión gerencial
Gestión de recursos humanos	Solicitud de evaluaciones de desempeño	H	Realizar y solicitar a los jefes que se realicen las evaluaciones de desempeño	Coordinadora de recursos humanos	Personal evaluado	Proceso de gestión gerencial
Cliente	Reporte de quejas y reclamos	V	Verificar que se gestionan las quejas, los reclamos y servicios no conformes	Coordinadora de recursos humanos, gerente	Cierre de quejas, reclamos.	Cliente, Proceso de orientación asistencial.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL		Versión: 1
			Vigencia:12/12/2022

			generados en las operaciones			
coordinador es de proceso	Evaluaciones de desempeño	V	Analizar resultados de las evaluaciones de desempeño de los trabajadores	Coordinadora de recursos humanos, gerente	Acciones de mejora para el desempeño laboral	Todos los procesos
Clientes	Resultados de la encuesta de satisfacción	A	Analizar resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes Analizar no conformidades en el servicio en caso de que las hayan	Coordinadora de recursos humanos, gerente	Analizar las causas de no conformidades reales y potenciales y elaborar planes de acción correctivas o preventivas	Todos los procesos, clientes
Coordinadores de procesos	Resultados de la evaluación de desempeño	A	Tomar acciones de corrección, acciones correctivas / preventivas	Coordinadora de recursos humanos, gerente	Planes de acción	Todos los procesos, clientes
Recursos				Parámetros de medición, control y seguimiento		
Talento humano competente. Infraestructura: Computador, Scanner, Software, Correo Electrónico, Internet, Teléfono, Fotocopiadora, Papelería.				Informe de revisión por la Gerencia Auditorías internas		


	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL	Versión: 1
		Vigencia:12/12/2022

Proceso:	ORIENTACIÓN EMPRESARIAL			Responsable del proceso	DIRECTORA DE SERVICIOS	
Tipo de proceso:	MISIONALES					
Objetivo del proceso:	Dirigir al personal responsable de los procesos de orientación empresarial planificando estrategias para dar cumplimiento a los requerimientos de clientes y partes interesadas con el fin de lograr un óptimo funcionamiento de los servicios empresariales.					
Descripción del proceso						
Proveedor o proceso fuente	Entradas Document os y Registros	P H V A	Actividades del proceso (descripción)	Responsable	Salidas documentos y registros	Cliente (Proceso que requiere la salida)
Capacitación de riesgo psicosocial empresarial						
Gestión gerencial	Requisitos del cliente para la capacitación n.	P	Preparar el material de presentación de la IPS. Preparar el material de la capacitación, presentaciones, folletos, formatos evaluativos, videos, y actividades dinámicas.	Directora de servicios.	Plan de presentación del Centro de Orientación Diana Rodriguez. Plan de capacitación.	Directora de servicios.
Directora de servicios.	Plan de presentación n del Centro de Orientación	H	Ejecutar el plan de presentación de la IPS. Ejecutar los planes de capacitación.	Directora de servicios.	Clientes potenciales para la orientación asistencial.	Coordinadora administrativa. Cliente


	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL		Versión: 1
			Vigencia:12/12/2022

	Diana Rodriguez. Plan de capacitación.				Empleados capacitados pertenecientes a las empresas involucradas en el proceso de capacitación.	
Directora de servicios.	Clientes potenciales para la orientación asistencial. Empleados capacitados pertenecientes a las empresas involucradas en el proceso de capacitación.	V	Corroborar que la información compartida de los otros servicios de la IPS están claros. Corroborar los conocimientos aprendidos a las personas capacitadas a través de un test evaluativo.	Directora de servicios.	Posibles clientes potenciales para la IPS. Resultados del test evaluativo realizado a los involucrados.	Cliente Coordinadora administrativa.
Directora de servicios.	Resultados del test evaluativo realizado a los involucrados.	A	Organizar un informe con los resultados obtenidos.	Directora de servicios.	Presentación y propuestas a los directivos de la empresa.	Cliente.
Centro empleo 360°						
Gerencia general	Requisitos del cliente de acuerdo	P	Realizar un cronograma describiendo cada una de las actividades necesarias para	Coordinadora de proceso administrativo.	Cronograma con las actividades descritas cumpliendo con las necesidades del cliente.	Coordinadora de proceso administrativo.


	a su necesidad.		cumplir con las necesidades del cliente.			
Coordinadora de proceso administrativo.	Cronograma con las actividades descritas cumpliendo con las necesidades del cliente.	H	<p>Publicar las vacantes disponibles.</p> <p>Captación de las hojas de vida de los postulados.</p> <p>Realizar un primer filtro de las personas que cumplen con ciertas características del perfil.</p> <p>Llamar a las personas postuladas que pasaron el primer filtro y agendar una entrevista (virtual o presencial).</p> <p>Realizar las entrevistas a las personas agendadas para realizar un segundo filtro.</p> <p>Realizar pruebas psicotécnicas.</p> <p>Verificar referencias laborales.</p>	Coordinadora de proceso administrativo.	<p>Se realizan los siguientes informes de la terna de personas que cumplen con las características de perfil cliente:</p> <p>Informe de entrevistas.</p> <p>Informe de pruebas.</p> <p>Informe DISC.</p> <p>Informe Valanti.</p> <p>Hoja de vida con soportes.</p>	.Cliente

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL		Versión: 1
			Vigencia:12/12/2022


			Validar el título profesional. Realizar un último filtro para definir una terna.			
Cliente	PQR	V	Verificar que se gestionan las quejas, los reclamos y preguntas no conformes generadas en la prestación del servicio 360°.	Coordinadora de proceso administrativo.	Solución de las inconformidades del cliente.	Cliente
Centro empleo valoración						
Gestión gerencial	Informe de hojas de vida de posibles candidatos.	P	Realizar un cronograma describiendo cada una de las actividades necesarias para cumplir con las necesidades del cliente.	Coordinadora de proceso administrativo.	Cronograma con las actividades descritas cumpliendo con las necesidades del cliente.	Coordinadora de proceso administrativo.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL		Versión: 1
			Vigencia:12/12/2022


Coordinadora de proceso administrativo.	Cronograma con las actividades descritas cumpliendo con las necesidades del cliente.	H	<p>Llamar a las personas postuladas y agendar una entrevista (virtual o presencial).</p> <p>Realizar las entrevistas a las personas agendadas para crear un primer informe.</p> <p>Realizar pruebas psicotécnicas.</p> <p>Verificar referencias laborales.</p> <p>Validar el título profesional.</p>	Coordinadora de proceso administrativo.	<p>Se realizan los siguientes informes en base al grupo de personas escogidas por la empresa:</p> <p>Informe de entrevistas.</p> <p>Informe de pruebas.</p> <p>Informe DISC.</p> <p>Informe Valanti.</p>	Cliente.
Recursos				Parámetros de medición, control y seguimiento		
Talento humano competente. Infraestructura: Computador, Scanner, Software, Correo Electrónico, Internet, Teléfono, Fotocopiadora, Papelería.				Informe de revisión por la Gerencia Auditorías internas		

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL	Versión: 1
		Vigencia:12/12/2022


Proceso:	ORIENTACIÓN EDUCATIVA			Responsable del proceso	DIRECTORA DE SERVICIOS	
Tipo de proceso:	MISIONALES					
Objetivo del proceso:	Dirigir al personal responsable de los procesos de orientación educativa planificando estrategias para dar cumplimiento a los requerimientos de clientes y partes interesadas con el fin de lograr un óptimo funcionamiento de los servicios educativos.					
Descripción del proceso						
Proveedor o proceso fuente	Entradas Document os y Registros	P H V A	Actividades del proceso (descripción)	Responsable	Salidas documentos y registros	Cliente (Proceso que requiere la salida)
Orientación profesional para particulares.						
Coordinadora administrativa.	Requisitos del cliente de acuerdo a su necesidad	P	Realizar un cronograma describiendo cada una de las actividades y material de apoyo necesario (Herramientas ofimáticas, formatos, test, presentaciones, entre otras) para cumplir con las necesidades del cliente.	Directora de servicios.	Cronograma con las actividades descritas cumpliendo con las necesidades del cliente.	Directora de servicios.
Directora de servicios.	Cronogram a con las actividades descritas cumpliendo con las	H	Aplicación del test. Analizar la información. Desarrollo del informe final.	Directora de servicios.	Informe final que contiene los resultados de las pruebas aplicadas al estudiante y 3 opciones de	Cliente

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL		Versión: 1
			Vigencia:12/12/2022


	necesidades del cliente.		Creación del informe		carrera recomendados.	
Orientación profesional para instituciones.						
Coordinadora administrativa.	Requisitos del cliente de acuerdo a su necesidad	P	Realizar un cronograma describiendo cada una de las actividades y material de apoyo necesario (Herramientas ofimáticas, formatos, test, presentaciones, entre otras) para cumplir con las necesidades del cliente.	Directora de servicios.	Cronograma con las actividades descritas cumpliendo con las necesidades del cliente.	Directora de servicios.
Directora de servicios.	Cronograma con las actividades descritas cumpliendo con las necesidades del cliente.	H	La grandeza de mi hijo Aplicación del test. Analizar la información. Desarrollo del informe final. Creación del informe	Directora de servicios.	Informe final que contiene los resultados de las pruebas aplicadas al estudiante y 3 opciones de carrera recomendados.	Cliente
Recursos				Parámetros de medición, control y seguimiento		
Talento humano competente. Infraestructura: Computador, Scanner, Software, Correo Electrónico, Internet, Teléfono, Fotocopiadora, Papelería.				Informe de revisión por la Gerencia Auditorías internas		

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL	Versión: 1
		Vigencia:12/12/2022

Proceso:	ORIENTACIÓN ASISTENCIAL		Responsable del proceso	DIRECTORA DE SERVICIOS		
Tipo de proceso:	MISIONALES					
Objetivo del proceso:	Dirigir al personal responsable de los procesos de orientación asistencial planificando estrategias para dar cumplimiento a los requerimientos de clientes y partes interesadas con el fin de lograr un óptimo funcionamiento de los servicios asistenciales.					
Descripción del proceso						
Proveedor o proceso fuente	Entradas Document os y Registros	P H V A	Actividades del proceso (descripción)	Responsable	Salidas documentos y registros	Cliente (Proceso que requiere la salida)
Psicología, Neuropsicología, Psiquiatría.						
Coordinadora administrativa.	Notificació n de cita con paciente.	P	Desarrollar el plan metodológico y cada una de las actividades que esto conlleva para desarrollar la terapia Psicológica, Neuropsicología, Psiquiatría por primera vez. Desarrollar el plan metodológico y cada una de las actividades que esto conlleva para desarrollar la terapia	Psicóloga, Neuropsicolog ía, Psiquiatra.	Plan de acción para desarrollar la terapia asistencial Psicológica, Neuropsicología, Psiquiatría por primera vez. Plan de acción para desarrollar la terapia asistencial Psicológica, Neuropsicología, Psiquiatría de las consultas futuras del paciente.	Psicóloga, Neuropsicolog ía, Psiquiatra.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL		Versión: 1
			Vigencia:12/12/2022

			Psicológica, Neuropsicología, Psiquiatría de las consultas futuras del paciente.			
Psicóloga, Neuropsicología, Psiquiatra.	Plan de acción para desarrollar la terapia asistencial Psicológica, Neuropsicología, Psiquiatría por primera vez. Plan de acción para desarrollar la terapia asistencial Psicológica, Neuropsicología, Psiquiatría de las consultas futuras del paciente.	H	<p>Acompañamiento para ingresar al consultorio y al salir del consultorio realizar el agendamiento de las siguiente cita en recepción.</p> <p>Contextualizar la problemática del paciente. Analizar la problemática del paciente. Definir objetivos de la terapia Psicológica, Neuropsicología, Psiquiatría. Definir la periodicidad de las consultas y las citas. Se le asignan al paciente diferentes actividades para desarrollar en casa y analizarlas en la próxima consulta. Realizar historia clínica.</p>	Psicóloga, Neuropsicología, Psiquiatra.	Informe de historia clínica.	Cliente.
Recursos				Parámetros de medición, control y seguimiento		

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: PR-GG-001
	GESTION GENERAL	Versión: 1
		Vigencia:12/12/2022

Talento humano competente. Infraestructura: Computador, Scanner, Software, Correo Electrónico, Internet, Teléfono, Fotocopiadora, Papelería.	Informe de revisión por la Gerencia Auditorías internas
--	--