

Anexo J Matriz CLIO-Procesos Misionales

		MATRIZ DE REQUISITOS DEL CLIENTE					
PROCESO	CLIENTE	EVIDENCIA	LEY	EVIDENCIA	ISO	ORGANIZACIÓN	EVIDENCIA
GESTION DE ATENCIÓN AL USUARIO	Contar con personal suficiente para atender las necesidades de la EPS	Contrato EPS	Decreto 780 de 2016 Resolución 1403 de 2007 Resolución 0444 de 2008 Resolución 1478 de 2006 Resolución 4410 de 2009 Ley 1146 de 2007 Resolución 459 de 2012 Resolución 2003 de 2014	FOR-02-01 Listado Maestro de Documentos y Formatos	5.3 Roles, Responsabilidades y autoridades en la Organización 7.4 Comunicación 7.5 Información Documentada 8. Operación 8.2 Requisitos para los Productos y servicios 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios 8.4.3 Información para los	Establecer el estándar de personal de acuerdo con el direccionamiento de autorizaciones	INS-GH-01 Selección de Personal. FOR-05 Requisición de Personal FOR-05 Requisición de Personal
	Gestionar las entregas de medicamentos de acuerdo con el direccionamiento de autorizaciones en cada una de las regionales					Dividir el grupo de personal por regionales de acuerdo con las autorizaciones direccionadas a Century Farma.	FOR-10 Informe de Entrevista FOR-11 Verificación de Referencias Laborales. FOR-11 Verificación de Referencias Laborales. FOR-13 Actualización de

					proveedores Externos 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega 8.6 Liberación de productos y servicios 8.7 Control de las salidas No conformes 9. evaluación del Desempeño 9.2 Auditoria Interna		Datos FOR-13 Actualización de Datos MAN-GH-01 Manual de Funciones Perfiles y Cargos
	Realizar la entrega oportuna a los pacientes para garantizar la continuidad de los tratamientos					Con las autorizaciones direccionadas consolidar y verificar vigencia en el sistema de información Consolidar las necesidades y pasar al área de compras	PRO-SF-01-01 Dispensación de Medicamentos PRO-CM-01 Compras, Evaluación y Reevaluación de Proveedores FOR-28-02 Acta de Entrega Medicamentos
	Comunicarse con los pacientes para indicar el sitio de entrega o aplicación del medicamento					Comunicación con las IPS de aplicación para coordinar las entregas de acuerdo con el agendamiento, y comunicación con el paciente para indicar el punto de dispensación.	PRO-SF-01-01 Dispensación de Medicamentos

	Entrega de informes mensuales respecto a la oportunidad de entrega					Indicador de oportunidad de entrega	INS-GC-02 Reporte y Control de Indicadores de Gestión
	Facturación con soportes de aplicación del medicamento, y en el caso de terapia oral firma del usuario donde certifique que recibir el medicamento					Solicitar soportes de aplicación a cada IPS consolidar y pasar al área de facturación	Proceso de Facturación
	Asistir a reuniones de seguimiento con cada uno de los referentes de los programas (Artritis, Oncología, Fibrosis, Enfermedades Huérfanas)					Coordinador del proceso asiste a las reuniones y presenta informes	INS-GC-02 Reporte y Control de Indicadores de Gestión