

<b>OBJETIVO:</b>	Incrementar las ventas de la organización a través del diseño y ejecución de planes comerciales, con base en el análisis de información y cumplir con la proyección de ventas establecida por la alta dirección.	<b>TIPO DE PROCESO:</b>	MISIONAL
------------------	--	-------------------------	----------

INDICADORES:	INDICE	MEDICION	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA	META		
					MINIMO	ESPERADO	OPTIMO
Incremento de Clientes	$(\text{Base de clientes actual} - \text{Base clientes trimestre anterior}) / (\text{Base de clientes trimestre anterior}) * 100$	%	Base de datos de clientes	Trimestral	60%	75%	80%
Nivel de Satisfacción del Cliente	$(\text{Nivel de satisfacción en 4 y 5} / \text{Total de encuestas realizadas}) * 100$	%	Resultados encuestas de satisfacción	Trimestral	80%	87%	90%

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	-Directrices para la elaboración de Planes y Programas . -Directrices para el desarrollo de los procesos	P	Determinar los requisitos del cliente en materia de productos y servicios	Especificaciones de los productos y servicios ofrecidos por la organización	GESTION COMERCIAL
CLIENTES (EPS Y USUARIOS)	Necesidades expuestas por los clientes y usuarios		Elaboración del Catálogo de Servicios del Instituto	Portafolio de servicios	CLIENTES POTENCIALES
CLIENTES POTENCIALES (EPS)	Información sobre condiciones a acordar para la prestación del servicio		Diseñar la estrategia comercial de la empresa	Contrato de prestación de servicios	GESTION DE VALIDACION Y ACTUALIZACION DE LA
GESTION DIRECCION CIENTIFICA	Prestación de los servicios al cliente		Determinar los mecanismos de medición de la satisfacción del cliente	Mecanismos de medición de la satisfacción del cliente: Encuestas, entrevistas, página web, buzón de sugerencias, etc.	CLIENTES , GESTION DE SEGUIMIENTO CONTROL Y MEJORA
CLIENTES	Queja, reclamo, sugerencia o comentario relacionado con los productos y servicios prestados	H	Establecer los acuerdos o compromisos con los clientes y la forma de retroalimentarlos	Formato de quejas, reclamos, sugerencias o comentarios respondidos o solucionados	GESTION DE SEGUIMIENTO CONTROL Y MEJORA
GESTION COMERCIAL	Reportes de resultados de la satisfacción del cliente	V	Ejecutar y verificar el cumplimiento de la estrategia comercial	Informe de análisis de la satisfacción del cliente	GESTION DE SEGUIMIENTO CONTROL Y MEJORA
GESTION COMERCIAL	Determinación de la necesidad de una no conformidad real, potencial u oportunidad de mejora relacionada con la satisfacción del cliente	A	Levantar acciones correctivas o preventivas de acuerdo con las fuentes identificadas, hacer el análisis de causas y proyectar el plan de acción	Acciones correctivas o preventivas propuestas	GESTION DE SEGUIMIENTO CONTROL Y MEJORA

DOCUMENTOS O REGISTROS	FACTORES CRITICOS	RECURSOS
Contratos, portafolios de servicios, formato de quejas y reclamos, encuesta de satisfacción	Seguimiento al cumplimiento de los objetivos de la estrategia comercial, seguimiento al cumplimiento de los acuerdos con los clientes, verificación de la eficacia de la gestión comercial	Humanos: 1 profesional con conocimiento en gestión comercial Físicos: Inmobiliario de oficina, papelería de oficina, Tecnológicos: computador con office, windows 7
NORMATIVIDAD	CONTROLES/SEGUIMIENTOS DEL PROCESO	RIESGOS
Referirse al listado Maestro de Normatividad	Contratos errados, listas de chequeo para el cumplimiento de requisitos legales de contratación, tiempos de respuesta, seguimiento a clientes	Referirse al Mapa de Riesgos
RESPONSABLE		
Director General		



<b>OBJETIVO:</b>	Planear, organizar, implementar y controlar la prestación del servicio de rehabilitación y/o habilitación integral para personas con compromiso neurológico y mental, de manera oportuna evitando los sobrecostos por reproceso, garantizando así la productividad del servicio.	<b>TIPO DE PROCESO:</b>	MISIONAL
------------------	--	-------------------------	----------

INDICADORES:	INDICE	MEDICION	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA	META		
					MINIMO	ESPERADO	OPTIMO
Oportunidad en el ingreso del paciente. Pacientes atendidos	# pacientes ingresados / # pacientes autorizados	%	Correos electrónicos y/o físico de órdenes de ingreso, F-GC-035/F-GC-068 Formatos de evolución, F-GC-034 Asistencia diaria de pacientes.	Mensual	70%	80%	85%
Oportunidad en la asignación de citas de valoración.	$\Sigma$ (Fecha asignación cita-fecha solicitud cita) / No. Total de Citas)	%	F-GVI-007 Cumplimiento en asignación de citas a pacientes.	Trimestral	15	10	5
Índice de cumplimiento de citas.	(No de citas atendidas/No de citas programadas)*100	%	F-GVI-007 Cumplimiento en asignación de citas a pacientes.	Trimestral	75%	80%	90%
Cumplimiento planes de intervención.	Número de planes de intervención cumplidos/Número de planes de intervención evaluados.	%	F-GC-041 Plan de intervención.	Semestral	70%	75%	80%
Proporción de Historias Clínicas Completas	$\frac{\text{Número de Historias Clínicas Activas Completas}}{\text{Número Total de Historias Clínicas}}$	%	F-GC-069/F-GC-070/F-GC-071/F-GC-072 Check list Historias Clínicas. Archivo Historias Clínicas. F-GC-034 Asistencia diaria de pacientes. Archivo Historias Clínicas.	Trimestral	90%	95%	98%
Índice de vigilancia de condiciones inseguras.	Número de eventos adversos gestionados/ Número de eventos adversos presentados en la prestación del servicio.	%	Carpeta de Evento adverso	Trimestral	90%	95%	98%

PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
GESTION DIRECCION CIENTIFICA	Protocolo de valoraciones y evaluaciones	P	Planificar la verificación inicial de requisitos de inicio de servicio	Verificación de la información y documentación recibida	USUARIO
	Solicitud de la documentación necesaria para formalizar el ingreso de los pacientes		Planificar las actividades de actualización de la información		
	Contrato de prestación de servicios		Planear de un esquema horario por usuario		
	Seguimiento de los protocolos de valoración e ingreso de paciente. Revisión de la normatividad vigente en habilitación en salud y		Actualizar la información del usuario		
	Aprobación y revisión de formatos de registro, documentos y procedimientos que favorezcan el desarrollo del proceso. Ingreso de los mismos en las listas maestras del sistema de gestión de la Calidad	H	Comparar la información con la planilla de reporte de usuarios afiliados en la EPS cliente		
			Validar la información de autorizaciones de proceso, de valoración e ingreso		
			Asistir a pacientes con demencias en diferentes áreas de trabajo		
			Realizar solicitudes de actualización de información a los clientes usuarios		
GESTION DIRECCION CIENTIFICA	Historia clínica	H	Elaborar un Plan de intervención por usuario	Planes de intervención por área y por paciente	USUARIO
GESTION DE VALIDACION Y ACTUALIZACION DE LA INFORMACION	X	H	Elaboración de informes y evoluciones diarias	Evoluciones diarias e informes mensuales	GESTION DIRECCION CIENTIFICA
			Elaborar la historia clínica		
			Recolectar las firmas de los familiares de acuerdo a la asistencia de pacientes		
			Realizar solicitudes de actualización de la información a los clientes usuarios		
		V	Modificar objetivos de intervención según criterios de la junta médica	Actas de estudio de caso clínico	GESTION DIRECCION CIENTIFICA
			Verificar los documentos requeridos y su validez para la prestación del servicio		
			Verificar las firmas de los pacientes atendidos mensualmente		
			Verificar la ejecución de planes, evoluciones e informes de los pacientes atendidos mensualmente		
			Realizar la orden de servicios de rehabilitación integral de la aseguradora		

DOCUMENTOS O REGISTROS	FACTORES CRITICOS	RECURSOS
Evoluciones, planes de tratamiento, informes mensuales, ordenes medicas de servicio, registros de asistencia, notas de enfermería	Verificación de informes, control del tratamiento mediante las evoluciones, revisión del cumplimiento de los planes de intervención. Verificación de firmas de los pacientes mensualmente	Humanos: Personal competente en áreas de la salud (terapia física, terapia ocupacional fonoaudiología, psicología, neurología, neuropsicología, y psiquiatría) FISICOS: Papelería de oficina, Tecnológicos: 4 computadores con office y windows 7
NORMATIVIDAD	CONTROLES/SEGUIMIENTOS DEL PROCESO	RIESGOS
Referirse al listado Maestro de Normatividad	Verificación de información de entrada al sistema, cumplimiento a planes de tratamiento, comparativo de los resultados de los informes	Referirse al Mapa de Riesgos
RESPONSABLE		
Coordinación de Rehabilitación		