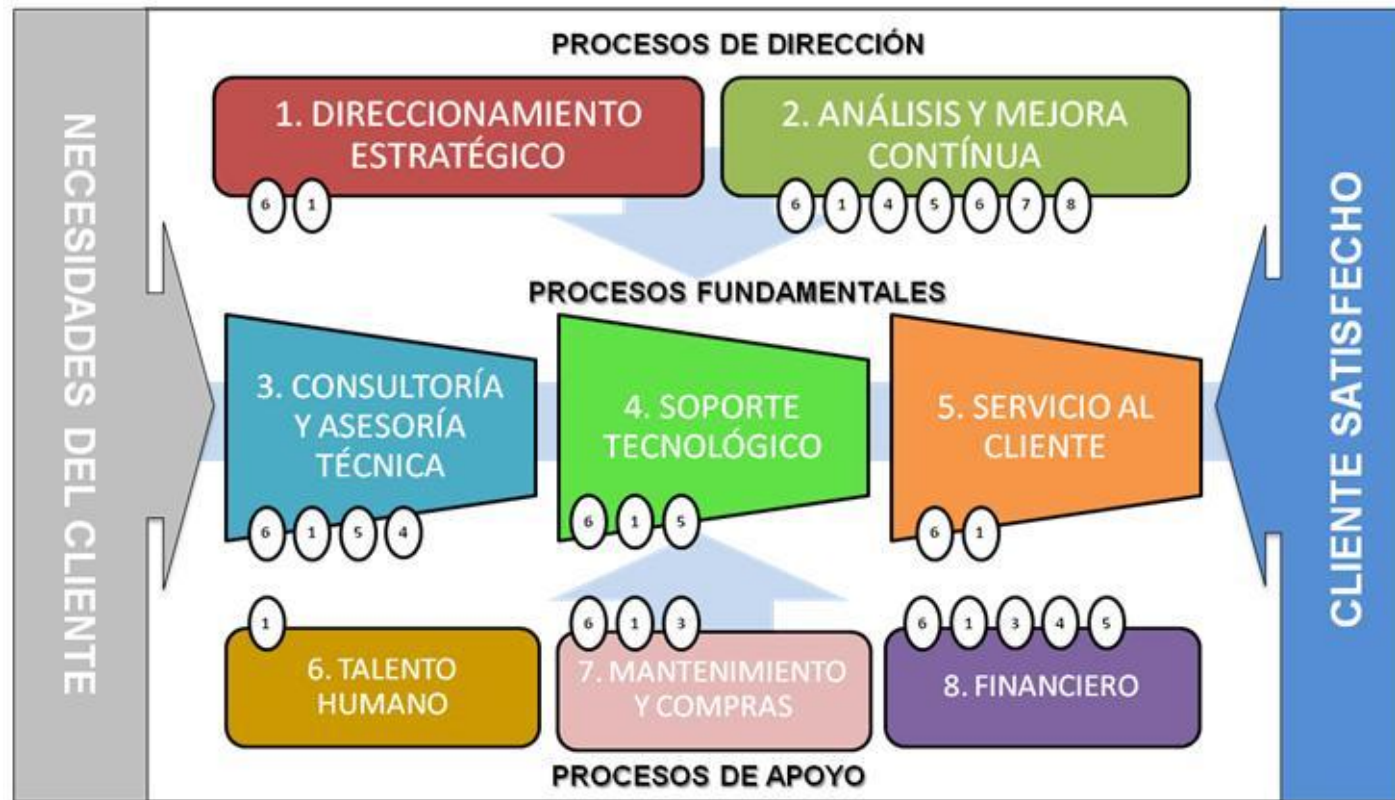


ANEXO 1. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS LIS COLOMBIA

MAPA DE PROCESOS LIS COLOMBIA





1. PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

OBJETIVO: Direccionar, liderar y revisar las actividades, procesos y decisiones de tal forma que se logre el cumplimiento de los objetivos estratégicos, se maximicen las oportunidades, y se minimicen los riesgos, manteniendo y atrayendo nuevos clientes.

ALCANCE: El proceso de Direccionamiento estratégico con la coordinación y dirección de la organización, y termina con el establecimiento y control de estrategias para el mantenimiento y crecimiento organizacional

LIDER: Proceso Direccionamiento Estratégico (Julián Cuervo)

REQUISITOS DEL CLIENTE: disponibilidad, seguimiento, apoyo en la solución de problemas, propuestas de mejora continua

PROCESOS PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
•TODOS LOS PROCESOS DE LIS COLOMBIA	1. Informes de presupuesto e informes tributarios 2. Informes de revisiones y auditorias 3. Información de los productos despachados 4. Manual de gestión por procesos	1. Definición de las actividades y procesos requeridos para el óptimo funcionamiento de la organización, direccionamiento en su estandarización y revisión por la dirección 2. Seguimiento a los ingresos y crecimiento en el mercado 3. Análisis de las competencias del personal y ubicación adecuada en el entorno de la organización . 4. Definición de las estrategias necesarias para mantener el crecimiento sostenido de la organización	1. Informes de revisión por la dirección 2. Manual de gestión por procesos actualizado 3. Decisiones y estrategias de las organización	•TODOS LOS PROCESOS DE LIS COLOMBIA

RECURSOS HUMANOS: Líder
INFRESTRUCTURA: oficina, computador, programas de office

SOPORTES DE DOCUMENTACIÓN:
 Manual de gestión de procesos, misión, visión, política de calidad, informes de indicadores de gestión

ACTIVIDADES DE MEJORA, MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:
 Indicadores, evaluación de proveedores, Revisión por la alta dirección a todos los procesos, evaluaciones de empleados



2. PROCESO DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTÍNUA

OBJETIVO: Controlar y verificar los documentos y registros del SGC, atender y dar tratamiento a todas las sugerencias, quejas y reclamos de los clientes internos y externos para garantizar su satisfacción, aplicando acciones que permitan el mejoramiento continuo

ALCANCE: El proceso de Análisis y mejora continua da inicio por la necesidad de controlar los documentos y registros del SGC, atender y dar tratamiento a todas las sugerencias, quejas y reclamos, y establecer acciones correctivas y de mejora de forma continua. Aplica a toda la empresa

LIDER: Proceso de Análisis y Mejora continua (Mónica Pabón)

REQUISITOS DEL CLIENTE: control, seguimiento, soluciones, acciones de mejora, identificación de problemas

PROCESOS PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
•TODOS LOS PROCESOS DE LIS COLOMBIA.	1.REGISTROS 2.PQR 3.ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	1. Controlar los documentos y registros de la empresa 2. Programar y ejecutar auditorías internas 3. Atender y dar solución a las quejas, reclamos y/o sugerencias de los clientes 4. Implementar y hacer seguimiento a las solicitudes de Acciones correctivas (SAC) y las solicitudes de Acciones preventivas (SAP). 5. Seguimiento y análisis a las encuestas de satisfacción de los clientes	1. Acciones de mejora documentada e implementadas 2. Informes de análisis de encuestas de satisfacción 3. Estandarización de procesos	•TODOS LOS PROCESOS DE LIS COLOMBIA.

RECURSOS HUMANOS: personal con y conocimientos de gestión por procesos, auditor interno certificado

INFRESTRUCTURA: oficinas, formatos, registros, documentos de SGC, computador, ISOLUCIÓN

SOPORTES DE DOCUMENTACIÓN: Manual de gestión de procesos, registros, documentos, normas

ACTIVIDADES DE MEJORA, MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:
Indicadores, evaluación de proveedores, quejas y reclamos con acciones correctiva y de mejora



3. PROCESO DE CONSULTORÍA Y ASESORÍA TÉCNICA

OBJETIVO: Brindar consultoría y capacitación técnico-científica a los clientes internos y externos, de tal forma que se garantice la óptima utilización de los servicios, productos y dispositivos médicos así como hacer un seguimiento riguroso a las necesidades y expectativas de los clientes activos para asegurar el mantenimiento de la facturación, la satisfacción y fidelidad por parte de ellos.

ALCANCE: El procedimiento inicia con la asesoría a clientes potenciales in situ, capacitaciones, la facturación de un producto y termina con la ejecución del servicio

LIDER: Proceso de consultoría y asesoría Técnica (Mónica Pabón)

REQUISITOS DEL CLIENTE: disponibilidad, rapidez, economía, innovación, calidez en la atención, conocimientos técnicos

PROCESOS PROVEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
CLIENTES	1.NECESIDADES DE CONSULTORÍA	1. Programación, ejecución de consultorías en control de calidad	1. Cliente con SGC implementado	PROCESO DE SOPORTE TECNOLÓGICO
PROCESO DE ANALISIS Y MEJORA	2.NECESIDADES DE AUDITORÍA DE SEGUNDA PARTE	2. Programación, ejecución de implementación de Sistemas de Gestión de Calidad	2. Informe de auditoría	PROCESO DE FINANCIERO
PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE	3.NECESIDADES DE IMPELEMENTACIÓN DEL SOGCS	3. Programación y ejecución de consultoría en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud	3. Cliente con SGCS	PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE
		4. Diseño y desarrollo del plan de auditoría de segunda parte	4. Cliente capacitado	
		5. Diseño y desarrollo de eventos de capacitación	5. Informe de capacitación, con encuestas y evaluaciones tabuladas	

RECURSOS HUMANOS: Bacteriólogo (a), Ingeniero (a) Electrónico con conocimientos en Biomedicina
INFREESTRUCTURA: Computador, Salón de capacitación, video beam, software, office, impresora, CD, implementos de Bioseguridad

SOPORTES DE DOCUMENTACIÓN: Manual de gestión de procesos, registros, documentos, normas, plan de trabajo

ACTIVIDADES DE MEJORA, MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:
 Indicadores de cumplimientos del plan de trabajo de consultoría, evaluación de proveedores, quejas y reclamos con acciones correctiva y de mejora.
 Calificaciones en las encuestas de satisfacción con 80% de clientes satisfechos, y calificaciones mayor a 80%



4. PROCESO DE SOPORTE TECNOLÓGICO

OBJETIVO: Garantizar el óptimo funcionamiento de los dispositivos médicos de forma eficiente y eficaz, así como hacer un seguimiento riguroso a las necesidades y expectativas de los clientes activos para asegurar el mantenimiento de la facturación, la satisfacción y fidelidad por parte de ellos.

ALCANCE: El procedimiento inicia con la asesoría a clientes potenciales in situ, capacitaciones, la facturación de un producto y termina con la ejecución del servicio

LIDER: Proceso de Soporte Tecnológico (Daniel Flórez)

REQUISITOS DEL CLIENTE: disponibilidad, rapidez, economía, innovación, calidez en la atención, conocimientos técnicos

PROCESOS PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
CLIENTES PROCESO DE CONSULTORÍA Y ASESORÍA TÉCNICA PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE	1.NECESIDADES DE MANTENIMIENTO DE DISPOSITIVOS MÉDICO 2.NECESIDADES DE AUDITORÍA DE SEGUNDA PARTE 3.NECESIDADES DE IMPELEMENTACIÓN DEL SOGCS 4. ORDEN DE SERVICIO	1. Realización de mantenimientos correctivo de dispositivos médicos 2. Programación, ejecución del plan de trabajo de mantenimientos preventivos y proactivo 3. Desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas para la gestión de la información de los Laboratorios 4. Diseño y desarrollo de entrenamientos en sistemas de medición y metrología	1. Cumplimiento del cronograma de mantenimientos preventivos 2. Lista de chequeo 3. Orden de Servicio 4. Software de gestión de la información del Laboratorio clínico	PROCESO DE CONSULTORÍA Y ASESORÍA TÉCNICA PROCESO DE FINANCIERO PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

RECURSOS HUMANOS: Profesional en Ingeniería electrónica con conocimientos en Biomedicina.
INFRESTRUCTURA: Computador, software, office, implementos de Bioseguridad, kit de herramientas

SOPORTES DE DOCUMENTACIÓN: Manual de gestión de procesos, registros, documentos, normas, plan de trabajo

ACTIVIDADES DE MEJORA, MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:
 Indicadores de cumplimientos del plan de trabajo de mantenimientos, PQR con acciones correctiva y de mejora. Calificaciones en las encuestas de satisfacción con 80% de clientes satisfechos, y calificaciones de los entrenamientos mayor a 80%



5. PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

OBJETIVO: Brindar la atención efectiva y oportuna de los servicios o productos, garantizando satisfacer y superar las expectativas y necesidades del cliente interno y externo.

ALCANCE: El procedimiento inicia desde el primer contacto con el cliente, hasta la ejecución y evaluación del servicios o producto brindado

LIDER: Servicio al cliente (Julián Cuervo)

REQUISITOS DEL CLIENTE: accesibilidad, disponibilidad, rapidez, economía, innovación, calidez en la atención, conocimientos técnicos

PROCESOS PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
•TODOS LOS PROCESOS DE LIS COLOMBIA.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Necesidades de mantenimiento y revisión de dispositivos médicos 2. Clientes con necesidades de consultoría y auditoría 3. Necesidades de capacitación 4. Laboratorios clínicos 5. PQR 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar el cumplimiento del plan de trabajo y cronogramas de los clientes 2. Diseño y garantizar ejecución de protocolo de servicio 3. Resolver y dar solución queja o reclamo. 4. Evaluación del servicio por el cliente 5. Ejecución de asesorías a clientes potenciales 6. Atención efectivo contact center 	<ol style="list-style-type: none"> 1. AC, AP, C 2. Clientes nuevos 3. Informes de medición de la satisfacción del cliente. 4. Informes de auditoría de servicio 	•TODOS LOS PROCESOS DE LIS COLOMBIA.

SOPORTES DE DOCUMENTACIÓN: formato de PQR, Formato Evaluación del servicio, plan de trabajo, formato de auditoría de servicios

ACTIVIDADES DE MEJORA, MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:
Indicadores: % de PQR registradas versus las solucionadas % de satisfacción del cliente, % de clientes atendidos satisfactoriamente en el contact center



6. PROCESO DE TALENTO HUMANO

OBJETIVO: Asegurar la capacidad de mantener y desarrollar el recurso humano para que tenga la competencia y experiencia para desempeñar las funciones, manteniendo un buen clima organizacional

ALCANCE: El proceso comprende desde la selección, inducción, seguida de la contratación, el pago oportuno de nómina, planes de capacitación, cumpliendo los requerimientos de salud ocupacional, seguridad social y evaluación de competencias.

LIDER: Talento Humano (Jorge Caballero)

REQUISITOS DEL CLIENTE: empoderamiento, cumplimiento de la normatividad, pago oportunos, calidad, capacitación, eficacia, efectividad

PROCESOS PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
TODOS LOS PROCESOS DE LIS COLOMBIA.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perfil de competencias 2. Hojas de vida 3. Formatos de evaluación de competencias. 4. contratos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selección e inducción del personal 2. Contratación. 3. Liquidación de nómina y seguridad ocupacional y seguridad social 4. Realizar evaluación de competencias 5. Diseñar planes de bienestar a los colaboradores 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contratos 2. Listado de pago de nómina 3. Listado de pagos de seguridad social y parafiscales. 4. Colaboradores evaluados 5. Planes de mejoramiento. 6. Planes de bienestar 	TODOS LOS PROCESOS DE LIS COLOMBIA.

RECURSOS HUMANOS: Profesional con competencias para la ejecución de las funciones.

INFRESTRUCTURA: oficina, hardware y software

SOPORTES DE DOCUMENTACIÓN: Régimen laboral colombiano, Informes del procesos de selección, normatividad legal vigente

ACTIVIDADES DE MEJORA, MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:

Supervisión de pruebas de selección asegurando la confidencialidad, revisión de nóminas, resultados de la evaluación de competencias, nivel de satisfacción con los planes ejecutados

7. PROCESO DE MANTENIMIENTO Y COMPRAS

OBJETIVO: Asegurar que los productos y/o servicios adquiridos cumplen con los requisitos de calidad, del cliente y estén oportunamente disponibles para cada uno de los procesos, manteniendo a la vez la infraestructura limpia, segura y funcionales

ALCANCE: El proceso de mantenimiento y compras inicia con la requisición de un servicio de mantenimiento o con la recepción de una orden de compra generada por parte de los demás procesos, continua con las actividades pertinentes en y termina con la compra del producto o servicio y su posterior verificación y almacenamiento, o con la ejecución de las actividades para mantener un infraestructura limpia, segura y funcionales.

LIDER: Mantenimiento y compras (Daniel Flórez)

REQUISITOS DEL CLIENTE: disponibilidad, rapidez, funcionalidad, calidad

PROCESOS PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> •TODOS LOS PROCESOS DE LIS COLOMBIA •PROVEEDORES DE EQUIPOS, REPUESTOS E INSUMOS. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. INSUMOS 2. EQUIPOS 3. REPUESTOS 4. REQUISICIONES DE OTROS PROCESOS. 5. ORDENES DE COMPRA 6. INVENTARIO 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de requisiciones de compra 2. Determinar productos a comprar, revisión de existencias en el almacén. 3. Selección de proveedores 4. Solicitud de recursos financieros 5. Verificar el producto comprado. 6. Evaluar proveedores 7. Mantenimiento de la infraestructura 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega de productos a los procesos que lo requieran 2. Evaluación de proveedores 3. Instalaciones limpia, segura y funcionales 	<ul style="list-style-type: none"> •PROCESO QUE HAYA HECHO LA REQUISICIÓN

RECURSOS HUMANOS: Líder con habilidades de coordinar, Personal de mantenimiento y conocimiento en administración

INFRESTRUCTURA: bodega, elementos de mantenimiento de la infraestructura, elementos de oficina

SOPORTES DE DOCUMENTACIÓN: planilla de inventarios, evaluación de proveedores, check list mantenimiento de la infraestructura

ACTIVIDADES DE MEJORA, MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: Indicadores, evaluación de proveedores, revisión por la dirección estratégica, encuestas de satisfacción de los clientes de las instalaciones



8. PROCESO FINANCIERO

OBJETIVO: Proveer y administrar el recurso económico necesario para el mantenimiento y funcionamiento e innovación de la organización

ALCANCE: Realizar las actividades necesarias para la gestión financiera y la efectiva administración de los recursos

LIDER: Financiero (Jorge Caballero)

REQUISITOS DEL CLIENTE: Liquidez, máxima rentabilidad y cumplimiento de las obligaciones legales y con terceros

PROCESOS PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO. PROCESO DE SOPORTE Y ASESORIA TÉCNICA PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE PROCESO DE SOPORTE TECNOLÓGICO	1. Listado de pagos de nómina. 2. Listados de pagos de seguridad social y parafiscales. 3. Plan de incrementos de precios. 4. Legislación y normatividad	1. Contabilidad 2. Control de presupuestos 3. Pago de obligaciones con terceros 4. Pago de obligaciones de ley 5. Recaudo de caja 6. Facturación a clientes	1. Balance General 2. Facturación de productos y/o servicios 3. Certificado de parafiscales al día. 4. Estados financieros. 5. Recursos.	• TODOS LOS PROCESOS DE LIS COLOMBIA

RECURSOS HUMANOS: personal con conocimientos en contabilidad y administración de empresas
INFRAESTRUCTURA: hardware, software, oficina, computadores

SOPORTES DE DOCUMENTACIÓN: Archivos de caja, extractos, consignaciones, facturas, cheques, estados financieros, balances, leyes y normas Colombianas

ACTIVIDADES DE MEJORA, MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: Eficiencia presupuestal ingresos vs egresos, revisión de flujo de caja, estados financieros, arqueos de caja

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo Daniel Felipe Flórez Murcia

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 80 032 013

Nombre Completo Jorge Andrés Caballero Abadía

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 80074596

Nombre Completo Carmen Monica Pobon Garcia

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 53077.827

Nombre Completo Erney Julián Cuervo Barbosa

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 80'873.116

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

IFI Gerencia de servicio LIS COLOMBIA

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI NO
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.

NOMBRE COMPLETO: Javier Felipe Lora Muro
FIRMA: [Firma]
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 80032013
FACULTAD: Postgrados
PROGRAMA ACADÉMICO: Gerencia Tecnológica

NOMBRE COMPLETO: Jorge Andrés Calallao L.
FIRMA: [Firma]
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 80079596
FACULTAD: Postgrados
PROGRAMA ACADÉMICO: Gerencia Tecnológica

NOMBRE COMPLETO: Carmen Monica Pabón G.
FIRMA: [Firma]
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 531077.827
FACULTAD: Postgrados
PROGRAMA ACADÉMICO: Gerencia de Procesos y Calidad

NOMBRE COMPLETO: Erney Julián Cuervo B.
FIRMA: [Firma]
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 802873.116
FACULTAD: Postgrados
PROGRAMA ACADÉMICO: Gerencia de Servicio

Fecha de firma: 25 de Junio de 2012