

 <p><b>E.S.E.</b> CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		<b>CODIGO</b>	GE-C01
	<b>GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGICA</b> <b>P-H-V-A</b>		<b>VERSIÓN</b>	2
			<b>VIGENCIA</b>	30/08/2013
			<b>PÁGINA 1 de 11</b>	

## 1. PLANEAR

<b>DUEÑO DEL PROCESO</b>	<b>POLÍTICAS</b>
Gerente - Gestor de planeación	<p><b>Planeación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar acciones que permitan fortalecer la capacidad institucional.</li> <li>• Todos los proyectos deben seguir la metodología definida por planeación nacional.</li> <li>• La elaboración del plan de desarrollo institucional debe participar y conocer toda la organización.</li> <li>• El sistema de gestión de calidad debe ser conocido por toda la organización.</li> <li>• Debe formularse anualmente los planes de acción u operativos.</li> </ul> <p><b>Mercadeo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofertar los servicios de acuerdo a la capacidad instalada.</li> <li>• Divulgar ampliamente las condiciones de los contratos.</li> <li>• Revisar y hacer seguimiento al cumplimiento contractual.</li> </ul> <p><b>Comunicaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los elementos de direccionamiento estratégico deben mantenerse actualizados en los diferentes medios de comunicación y divulgación.</li> <li>• La página web de la entidad debe actualizarse periódicamente.</li> <li>• Todos los programas y proyectos de la entidad deben ser comunicados por los diferentes medios de comunicación y divulgación.</li> </ul> <p><b>Defensa judicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toda acción judicial en contra o a favor de la entidad deberá ser notificada únicamente en el despacho de la gerencia.</li> <li>• Toda acción judicial en contra o a favor de la entidad debe ser contestada oportunamente.</li> </ul>
<b>PROPÓSITO DEL PROCESO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planeación</b> Direccionar, formular, ejecutar, evaluar y mantener políticas, planes, programas y proyectos de la E.S.E Carmen Emilia Ospina y así mismo, planificar, implementar, documentar y mantener el sistema de gestión de forma práctica y eficaz.</li> <li>• <b>Mercadeo</b> Garantizar que se promocióne y ofrezca un servicio acorde a las necesidades de nuestros clientes, garantizando que los requisitos queden definidos y desarrollados para su debido cumplimiento.</li> <li>• <b>Comunicaciones</b> Asegurar el posicionamiento de la imagen corporativa de la E.S.E a nivel local, regional y nacional, logrando una oportuna administración de la información interna y externa a publicar de la entidad.</li> <li>• <b>Defensa judicial</b> Minimizar los riesgos de carácter jurídico en que puede incurrir la entidad.</li> </ul>	
<b>SUBPROCESOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PLANEACIÓN:</b> Se desarrolla el plan de desarrollo, plan de gestión, plan bienal de inversiones, plan de acción institucional, los planes de acción por dependencias y elaboración de proyectos de inversión, así mismo el seguimiento y ajustes a estos planes.</li> <li>• <b>MERCADEO:</b> Se lleva a cabo la planeación del mercadeo institucional, marketing de servicios, venta de servicios a empresas, acompañamiento a la contratación con EPS y estrategias de seguimiento al mercadeo institucional.</li> </ul>	

<b>NOMBRE:</b> GILMA LORENA TORRENTE <b>CARGO:</b> AUXILIAR DE CALIDAD	<b>NOMBRE:</b> JUAN LAGUNA CAMACHO <b>CARGO:</b> GESTOR DE PLANEACIÓN	<b>NOMBRE:</b> GLADYS DURAN BORRERO <b>CARGO:</b> GERENTE
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		<b>CODIGO</b>	GE-C01
	<b>GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGICA</b> <b>P-H-V-A</b>		<b>VERSIÓN</b>	2
			<b>VIGENCIA</b>	30/08/2013
			PÁGINA 2 de 11	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>COMUNICACIONES:</b> Se hace el diseño y ejecución del plan de comunicaciones y medios; acceso a los medios de comunicación, capacitación a los mismos, organización y desarrollo de ruedas de prensa, revisión y actualización de medios audiovisuales, actualización de la página web y carteleras corporativas.</li> <li>• <b>DEFENSA JUDICIAL:</b> Se elabora y desarrolla la matriz de control de procesos jurídicos, gestión de procesos judiciales, gestión de tutelas, derechos de petición y emisión de conceptos jurídicos; diligencia y desarrollo de audiencias de conciliación; evaluación de matriz de control de procesos jurídicos y correcciones a los procesos judiciales.</li> </ul>	
<b>OBJETIVOS DEL PROCESO</b>	<b>REQUISITOS A CUMPLIR</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidar, definir, ejecutar y mantener el sistema de gestión, la metodología para elaborar el plan de desarrollo institucional y el seguimiento a planes y proyectos.</li> <li>• Asesorar a los demás procesos en el desarrollo de la planificación con el fin de dar cumplimiento a las solicitudes realizadas por las diferentes áreas.</li> <li>• Tener una mayor participación en los servicios de bajo nivel de complejidad para la EPS.</li> <li>• Prestar oportunamente servicios a las aseguradoras y particulares de acuerdo a necesidades específicas y así mismo a la población vulnerable no cubierta con subsidios(vinculados).</li> <li>• Promover, promocionar y posicionar la imagen corporativa de la E.S.E CEO, los servicios, programas y actividades de salud a través de la página web de la empresa y los diferentes mecanismos de comunicación, con el fin de lograr que todas las personas tengan acceso directo a su estructura organizacional y portafolio de servicios.</li> <li>• Ejercer la defensa de la E.S.E Carmen Emilia Ospina en los procesos a favor ó en contra en los que el representante Legal otorgue poder.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver. D-DE-06 Identificación de Requisitos.</li> <li>• Ver.D-CO-01 Normograma. Leyes, decretos, resoluciones, normas técnicas, acuerdos y aplicables vigentes.</li> </ul>

<b>NOMBRE:</b> GILMA LORENA TORRENTE <b>CARGO:</b> AUXILIAR DE CALIDAD	<b>NOMBRE:</b> JUAN LAGUNA CAMACHO <b>CARGO:</b> GESTOR DE PLANEACIÓN	<b>NOMBRE:</b> GLADYS DURAN BORRERO <b>CARGO:</b> GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		<b>CODIGO</b>	GE-C01
	<b>GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGICA</b> <b>P-H-V-A</b>		<b>VERSIÓN</b>	2
			<b>VIGENCIA</b>	30/08/2013
			PÁGINA 3 de 11	

<b>OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b>	<b>SOGCS 1011:2006</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar estrategias que permitan articulación de las actividades en el marco de la atención primaria en salud (APS).</li> <li>• Prestar los servicios de salud con accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad garantizando un modelo de atención integral en salud.</li> <li>• Garantizar mediante el adecuado manejo gerencial, la rentabilidad social y financiera de la Empresa Social del Estado, E.S.E Carmen Emilia Ospina.</li> <li>• Fortalecer la capacidad organizacional y empresarial de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Responsabilidad autoridad y comunicación:</b> Resolución 1043 y anexo técnico 2 de 2006, resolución 123 de 2012, resolución 1446 y su anexo técnico de 2006.</li> <li>• <b>Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio:</b> resolución 123 de 2012, resolución 1043 de 2006.</li> <li>• <b>Producción y/o prestación del servicio:</b> Producción y prestación del servicio: decreto 1011 de 2006, resolución 123 de 2012, resolución 1446 de 2006, resolución 1043 de 2006.</li> </ul>

<b>RECURSOS</b>		
Recurso Humano	Infraestructura	Ambiente de trabajo
<p><b>Planeación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestor de planeación</li> <li>• Ingeniera de sistemas</li> </ul> <p><b>Mercadeo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Auxiliar administrativa</li> </ul> <p><b>Comunicaciones</b></p> <p>Asesora de comunicaciones</p> <p><b>Defensa judicial</b></p> <p>Abogados</p>	<p><b>Gerencia - mercadeo, Planeación, Comunicaciones y Defensa judicial:</b></p> <p>Que cuente con los requisitos establecidos en la resolución 1441 del 2013 y normatividad referente para la prestación del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que cumpla con los requerimientos establecidos por la ARL.</li> <li>• Según lo establecido en el programa de salud ocupacional.</li> <li>• Normas del ministerio de protección social.</li> </ul>

<b>INDICADORES DE GESTION</b>
Ver. GC-S1F3-V3 Tablero de indicadores

<b>NOMBRE:</b> GILMA LORENA TORRENTE <b>CARGO:</b> AUXILIAR DE CALIDAD	<b>NOMBRE:</b> JUAN LAGUNA CAMACHO <b>CARGO:</b> GESTOR DE PLANEACIÓN	<b>NOMBRE:</b> GLADYS DURAN BORRERO <b>CARGO:</b> GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		<b>CODIGO</b>	GE-C01
	<b>GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGICA</b> <b>P-H-V-A</b>		<b>VERSIÓN</b>	2
			<b>VIGENCIA</b>	30/08/2013
			PÁGINA 4 de 11	

## 2. HACER

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA	PARA QUIEN
<b>Planeación</b>			
Gerente Gestor de planeación	1. Realizar la planeación estratégica de la ESE CEO y de acuerdo con esta definir el organigrama, la misión y visión de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D-DE-01 organigrama</li> <li>• D-DE-02 misión</li> <li>• D-DE-03 visión</li> </ul>	Todo el personal
Comité técnico	2. Definir y adoptar el código de ética y buen gobierno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D-DE-04 código de ética</li> <li>• D-DE-11 código de buen gobierno</li> </ul>	
Gestor de planeación, líderes de presupuesto y de almacén	3. Contribuir con la participación de todas las personas que coordinan las diferentes áreas funcionales el plan de desarrollo institucional.	GE-S1P1-V1 Plan de desarrollo institucional	
	4. Elaborar y aprobar los diferentes planes como son: Plan de acción, presupuesto, plan de adquisición de bienes y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de acción.</li> <li>• Plan de adquisición de bienes y servicios.</li> <li>• Presupuesto.</li> </ul>	
Gerente	5. Asignar representante de la dirección, crear el comité técnico de gestión y definir el sistema de gestión.	Resolución	
Comité técnico de gestión	6. Identificar los requisitos relacionados con el cliente, legales y organizacionales.	D-DE-06 identificación de requisitos	Todos los procesos
	7. Definir política del sistema de gestión.	D-DE-07 política de calidad	Todo el personal
	8. Definir los objetivos del sistema de gestión.	D-DE-08 objetivos de calidad	
	9. Identificar los procesos y su interrelación.	D-DE-05 mapa de procesos	
Coordinador de calidad	10. Capacitar al personal en requisitos, política y objetivos.	Informes de capacitaciones	
	11. Documentar y controlar el sistema de gestión. <ul style="list-style-type: none"> <li>• P-DE-01 control de documentos internos y externos del SG</li> <li>• P-DE-02 control de registros del SG.</li> </ul>	F-DE-02 control de distribución y recolección documentos del SG.	
Gerente	12. Atender las visitas y requerimientos de los entes de control	Respuesta a requerimientos de los entes de control.	Entes de control

<b>NOMBRE:</b> GILMA LORENA TORRENTE <b>CARGO:</b> AUXILIAR DE CALIDAD	<b>NOMBRE:</b> JUAN LAGUNA CAMACHO <b>CARGO:</b> GESTOR DE PLANEACIÓN	<b>NOMBRE:</b> GLADYS DURAN BORRERO <b>CARGO:</b> GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>GE-C01</b>
	<b>GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGICA</b> <b>P-H-V-A</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>2</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>30/08/2013</b>
	<b>PÁGINA 5 de 11</b>			

Gerente de planeación	<b>13.</b> Auto-controlar el sistema de gestión	GC-S1F3-V3 Tablero de indicadores	Integrantes del comité
<b>Mercadeo</b>			
Gerente	1. Identificar oportunidades de negocios	Necesidades identificadas	Gerencia Subgerencia
	2. Presentar propuesta escrita con el portafolio de servicios, previa evaluación de la capacidad instalada que tiene la ESE CEO frente al ingreso de los posibles nuevos usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta</li> <li>• D-CC-01 Portafolio de Servicios</li> <li>• F-CC-03 Evaluación de la capacidad</li> </ul>	Gerencia Cliente
Gerente Gestor de planeación	3. Realizar seguimiento a la propuesta y de acuerdo a la negociación realizar los ajustes correspondientes, si aplica.	Propuesta ajustada	Cliente
Gerente Asesor jurídico	4. Revisar que el contrato contenga las condiciones de prestación del servicio de acuerdo a la negociación.	Contrato revisado	
Secretaria de gerencia	2. Adjuntar los documentos requeridos por la empresa contratante, abrir carpeta del contrato y actualizar el listado de contratos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato revisado</li> <li>• F-CC-02 Control de Contratos</li> <li>• F-CC-01 Listado de Contratos</li> </ul>	Gerencia
Gerente	3. Verificar que se puedan cumplir con las exigencias del cliente y cuando sea necesario realizar las adecuaciones físicas y contrataciones de personal de acuerdo a un plan.	Requisitos verificados	
	4. Firmar y enviar al cliente.	Contrato firmado	Cliente
Gerente Comité técnico	5. Informar sobre el nuevo contrato y las condiciones del mismo y asignar responsabilidades para el cumplimiento del este.	Acta del comité técnico	Miembros del comité
Gerente	6. Realizar verificación de los indicadores del proceso y analizar los resultados.	GC-S1F3-V3 Tablero de indicadores	Garantía de la calidad
	7. Generar las acciones que permitan mejorar continuamente los resultados del proceso.	GC-S1F1-V1 Plan de Mejoramiento	

<b>NOMBRE:</b> GILMA LORENA TORRENTE <b>CARGO:</b> AUXILIAR DE CALIDAD	<b>NOMBRE:</b> JUAN LAGUNA CAMACHO <b>CARGO:</b> GESTOR DE PLANEACIÓN	<b>NOMBRE:</b> GLADYS DURAN BORRERO <b>CARGO:</b> GERENTE
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

**GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGICA  
P-H-V-A**

<b>CODIGO</b>	GE-C01
<b>VERSIÓN</b>	2
<b>VIGENCIA</b>	30/08/2013
<b>PÁGINA 6 de 11</b>	

<b>Comunicaciones</b>			
Asesor de comunicaciones	1. Planear los recursos para la ejecución del proceso.	Plan de acción o solicitud de recursos.	Gerencia Subgerencia
	2. Divulgar la información Institucional de acuerdo con el P-GC-01 Divulgación información institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GE-S3P2-V1 Plan medios</li> <li>• Directorio general de medios de comunicación</li> <li>• F-GC-06 Cronograma de actividades de promoción y divulgación</li> <li>• F-GC-10 Relación de Boletines Internos y Externos Mensuales.</li> <li>• Circular</li> <li>• F-GC-03 Programación de publicaciones mensuales</li> <li>• F-GC-09 Relación de contratos publicitarios</li> </ul>	Gerencia Todo el personal y Usuarios de la E.S.E. C.E.O
	3. Coordinar la rendición anual de cuentas	Informe de rendición de cuentas	
	4. Elaborar el plan de comunicación.	GE-S3P1-V1 Diseño Plan comunicaciones	
	5. Administrar la información a la página Web de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina. GE-S3P5-V3 Actualización de la página Web.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño publicitario de la Página Web.</li> <li>• F-GC-05 Relación de solicitudes de publicidad.</li> </ul>	
	6. Elaborar los informes pertinentes.	F-GC-08 Informe mensual	Gerencia
	7. Realizar la verificación de los indicadores del proceso y analizar los resultados	GC-S1F3-V3 Tablero de indicadores	Garantía de la calidad
	8. Generar las acciones que permitan mejorar continuamente los resultados del proceso.	GC-S1F1-V1 Plan de Mejoramiento	

<b>NOMBRE:</b> GILMA LORENA TORRENTE <b>CARGO:</b> AUXILIAR DE CALIDAD	<b>NOMBRE:</b> JUAN LAGUNA CAMACHO <b>CARGO:</b> GESTOR DE PLANEACIÓN	<b>NOMBRE:</b> GLADYS DURAN BORRERO <b>CARGO:</b> GERENTE
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

**CODIGO**

**GE-C01**

**GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGICA**

**VERSIÓN**

**2**

**P-H-V-A**

**VIGENCIA**

**30/08/2013**

**PÁGINA 7 de 11**

**Defensa judicial**

Asesor Jurídico	1. Planear los recursos para la ejecución del proceso	Plan de acción o solicitud de recursos.	Gerencia Subgerencia
	2. Ejercer la defensa de la E.S.E. en los procesos judiciales y prejudiciales en los que el representante legal otorgue poder, según P-GJ-01 Defensa judicial.	Formulación demanda	Gerencia Subgerencia Asesor de facturación
	3. Ejercer las asesorías jurídicas pertinentes requeridas por la gerencia y demás dependencias de la E.S.E.	Asesoría verbal	Solicitante de la asesoría
	4. Revisar y aprobar a los proyectos de actos administrativos y documentos contractuales, entregar a despacho de gerencia para firma de cuenta y radicado.	Asesor jurídico	Gerencia Subgerencia
	5. Elaboración de los informes solicitados por la gerencia.	Informes	Gerencia
	6. Realizar verificación de los indicadores del proceso y analizar los resultados.	GC-S1F3-V3 Tablero de indicadores	Garantía de la calidad
	7. Generar las acciones que permitan mejorar continuamente los resultados del procedimiento.	GC-S1F1-V1 Plan de Mejoramiento	

**NOMBRE:** GILMA LORENA TORRENTE  
**CARGO:** AUXILIAR DE CALIDAD

**NOMBRE:** JUAN LAGUNA CAMACHO  
**CARGO:** GESTOR DE PLANEACIÓN

**NOMBRE:** GLADYS DURAN BORRERO  
**CARGO:** GERENTE

**ELABORÓ**

**REVISÓ**

**APROBÓ**

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		<b>CODIGO</b>	GE-C01
	<b>GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGICA</b> <b>P-H-V-A</b>		<b>VERSIÓN</b>	2
			<b>VIGENCIA</b>	30/08/2013
	PÁGINA 8 de 11			

### 3. VERIFICAR

ACTIVIDAD	RESULTADO		
	Criterio	Método	Registro
Criterio y método de control de proceso	<b>Planeación</b>		
	Garantizar que el personal tome conciencia, entienda y contribuya a cumplir las directrices del sistema de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Coordinador del sistema de gestión:</b> coordina y realiza capacitaciones al personal con el fin de transmitir y explicar directrices del sistema de gestión para que el personal contribuya a su aplicación.</li> <li>• <b>Responsables de procesos:</b> re-capacitar y hacer seguimiento con el personal involucrado en los procesos para contribuir a la aplicación de las directrices del sistema de gestión.</li> </ul>	GC-S1F1-V1 Plan de Mejoramiento
	Garantizar que los documentos requeridos por el sistema de gestión se encuentren controlados.	<b>Coordinador del sistema de gestión:</b> identifica en el listado de control de documentos el personal al que se le debe distribuir electrónica o físicamente los documentos y las entregas. Ver F-DE-06 control de documentos internos y F-DE-07 control de documentos externos del sistema de gestión.	GC-S1F1-V1 Plan de Mejoramiento
	<b>Mercadeo</b>		
Que se cuenten con los recursos requeridos por el contrato.	El comité técnico deberá revisar y hacer plan de adecuaciones y contrataciones cuando sea necesario.	Acta de comité	

<b>NOMBRE:</b> GILMA LORENA TORRENTE <b>CARGO:</b> AUXILIAR DE CALIDAD	<b>NOMBRE:</b> JUAN LAGUNA CAMACHO <b>CARGO:</b> GESTOR DE PLANEACIÓN	<b>NOMBRE:</b> GLADYS DURAN BORRERO <b>CARGO:</b> GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		<b>CODIGO</b>	<b>GE-C01</b>
	<b>GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGICA</b> <b>P-H-V-A</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>2</b>
			<b>VIGENCIA</b>	<b>30/08/2013</b>
			<b>PÁGINA 9 de 11</b>	

ACTIVIDAD	RESULTADO		
	Que se adjunten todos los documentos requeridos por el contrato	Verificando contra la lista de chequeo	Lista de chequeo de contratos.
	Que se cumplan los indicadores del contrato.	Comité técnico mediante seguimiento periódico	GC-S1P2-V1 Seguimiento a indicadores de calidad
<b>Comunicación</b>			
	Que el medio de comunicación seleccionado cumpla con las necesidades requeridas.	Asesora de comunicaciones e imagen corporativa realiza monitoreo a las planillas de rating, medición de las frecuencias y cobertura.	Relación de Contratos u órdenes de Servicios Publicitarios
	Posicionamiento de la Entidad.	Asesora de comunicaciones e imagen corporativa diseña y elabora material didáctico e Impreso como elementos de promoción y posicionamiento de la entidad.	Afiches, cartillas, volantes, plegables, videos, folletos, pendones, boletines.
	Generar conciencia institucional de la importancia de tener una permanente participación del personal de la entidad con el área de comunicaciones.	Que el personal de la empresa se concientice de la importancia de hacer participación directa en los diferentes despliegues publicitarios que hagan parte de los programas, áreas y servicios de la empresa.	Comunicado de gerencia.
<b>Defensa judicial</b>			
	Realizar las asesorías jurídicas pertinentes	P-GJ-01 Defensa Judicial	Formulación Demanda Informes
Medición y Análisis del Proceso	GC-S1F2-V1 Informe Indicadores de Gestión		
Auditorías Internas al SG	CI-S1F2-V3 Informe de auditoría de calidad		

<b>NOMBRE:</b> GILMA LORENA TORRENTE <b>CARGO:</b> AUXILIAR DE CALIDAD	<b>NOMBRE:</b> JUAN LAGUNA CAMACHO <b>CARGO:</b> GESTOR DE PLANEACIÓN	<b>NOMBRE:</b> GLADYS DURAN BORRERO <b>CARGO:</b> GERENTE
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

**CODIGO**

**GE-C01**

**GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGICA**

**VERSIÓN**

**2**

**P-H-V-A**

**VIGENCIA**

**30/08/2013**

**PÁGINA 10 de 11**

ACTIVIDAD	RESULTADO
Revisión por la Gerencia	GC-S6F1-V2 Informe de la revisión por la dirección del SGC
<p>Los ejecutores del proceso deberán: Administrar los Riesgos; siguiendo los lineamientos estipulados: identificar, analizar, calificar, definir tratamientos y por ende aplicarlos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F-CO-07 Mapa de Riesgos.</li> <li>• Ver F-CO-06 Identificación del Riesgo.</li> <li>• Ver D-DE-13 Administración del Riesgo.</li> </ul>
<p>La oficina de Control Interno deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar seguimiento a las acciones que se desarrollen para una efectiva administración del riesgo.</li> <li>• Hacer monitoreo al plan de contingencias a fin de sugerir correctivos para asegurar que el manejo del riesgo residual se esté llevando a cabo de manera eficaz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CI-S1F2-V3 Informe de auditoría de calidad</li> <li>• Actividades de seguimiento de la oficina de control interno.</li> </ul>

<p><b>NOMBRE:</b> GILMA LORENA TORRENTE <b>CARGO:</b> AUXILIAR DE CALIDAD</p>	<p><b>NOMBRE:</b> JUAN LAGUNA CAMACHO <b>CARGO:</b> GESTOR DE PLANEACIÓN</p>	<p><b>NOMBRE:</b> GLADYS DURAN BORRERO <b>CARGO:</b> GERENTE</p>
<p><b>ELABORÓ</b></p>	<p><b>REVISÓ</b></p>	<p><b>APROBÓ</b></p>

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Trabajamos Brindando Salud y Calidad</p>	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		<b>CODIGO</b>	GE-C01
	<b>GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGICA</b> <b>P-H-V-A</b>		<b>VERSIÓN</b>	2
			<b>VIGENCIA</b>	30/08/2013
			PÁGINA 11 de 11	

#### 4. ACTUAR

ACTIVIDAD	RESULTADO
Generar el plan de mejoramiento con el fin de generar un servicio de calidad y así lograr suplir necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GC-S1F1-V1 Plan de Mejoramiento</li> <li>• Recomendaciones</li> </ul>
Los ejecutores del proceso deberán: Realizarlas acciones pertinentes para una efectiva administración del riesgo; así mismo establecer y mejorar sistemáticamente los riesgos asociados a los procesos.	GC-S3F2-V1 Seguimiento al plan de Mejoramiento

<b>NOMBRE:</b> GILMA LORENA TORRENTE <b>CARGO:</b> AUXILIAR DE CALIDAD	<b>NOMBRE:</b> JUAN LAGUNA CAMACHO <b>CARGO:</b> GESTOR DE PLANEACIÓN	<b>NOMBRE:</b> GLADYS DURAN BORRERO <b>CARGO:</b> GERENTE
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ