

MAPA DE PROCESOS

Calidad

Humanización

ESTRATÉGICO

Gerencial

Gestión Gerencial

Dirección y
Coordinación

Gestión Dirección

Registro y Control
Documental

Gestión Documental

Sistema de Información y
Atención al Usuario

Gestión SIAU

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Control de Riesgos
misionales

Gestión del Riesgo



MISIONAL

CONSULTA EXTERNA

Otorrinolaringología

Valoración Integral
(Cabeza y Cuello)
Formulación y Control de
tratamiento médico

Otras Consultas de Especialidad

Evaluación y Adaptación de Prótesis y Ayudas Auditivas
Exámenes Vestibulares y Electrofisiología
Implantes cocleares

APOYO DIAGNÓSTICO Y
COMPLEMENTACIÓN
TERAPÉUTICA

Fonoaudiología y/o Terapia
del Lenguaje

Exámenes audiológicos
Potenciales Evocados Auditivos

MEJORA CONTINUA Y EVALUACIÓN

Autocontrol y Auditorías

Gestión de la Calidad
Gestión Fiscal



APOYO

Recursos Humanos

Gestión Talento Humano
Gestión SST

Recursos Técnicos

Gestión Administrativa
Gestión Financiera
Gestión Jurídica
Gestión operativa

Recursos Físicos

Gestión Ambiental
Gestión operativa

Recursos Tecnológicos

Gestión TIC
Gestión Marketing
Gestión Almacenamiento y
Producción
Gestión Biomédica

Seguridad

Confianza

TABLA DE CONVERSIÓN

Color

Significado

Macroprocesos.

Microprocesos.

Subprocesos.

Procesos.

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
ARNALDO ANDREE TÁMARA PEREZ	WILLIAM ANDREY CANO HERNÁNDEZ	CÉSAR JOVANY MONTAÑO GÓMEZ
Coordinador de Calidad.	Director Administrativo.	Gerente General.
Fecha: 2025-08-15	Fecha: 15/08/2025	Fecha: 2025-08-20