

Santiago de cali Cra 43A # 5A-30 Tequendama

Información del contexto y proposito de la organización

Necesidades y expectativas del cliente		Nivel importancia 3 o 5	Innovación de servicio		Satisfacción del cliente		Comprometidos con los SGC		Garantía de servicio		Cupos de credito		Garantía de demanda		humanización del servicio		Transferencia de conocimiento		Servicio Oportuno		
			5		5		5		5		3		5		5		3		3		
CLIENTES	Calidad en el servicios	5	3	75	3	75	3	75	3	75	1	15	3	75	3	75	3	45	3	45	555
	Cumplimiento en la atención	5	3	75	3	75	3	75	2	50	3	45	3	75	3	75	3	45	2	30	545
	Disponibilidad de credito	5	1	25	3	75	3	75	2	50	3	45	3	75	2	30	2	30	2	30	480
	Servicios de salud	5	3	75	3	75	3	75	3	75	3	45	3	75	2	50	3	45	3	45	560
	Tratamiento digno	5	3	75	3	75	3	75	3	75	3	45	2	50	3	75	3	45	3	45	560
	Servicio al cliente	5	3	75	3	75	3	75	3	75	2	30	3	75	3	75	3	45	3	45	570
LEGAL	Cumplimiento de la normatividad vigente	5	3	75	3	75	3	75	3	75	3	45	3	75	3	75	2	30	3	45	570
	Certificación en sistemas integrados 9001	5	2	50	3	75	3	75	3	75	3	45	3	75	3	75	2	30	3	45	545
MEJORAMIENTO	Planes de acción eficaces	5	3	75	2	50	3	75	3	75	1	15	3	75	3	75	2	30	2	30	500
	Satisfacción de las partes interesadas	5	3	75	3	75	3	75	3	75	3	45	2	50	3	75	3	45	3	45	560
	Equipo humano capacitados	5	3	75	1	25	3	75	1	25	1	15	3	75	3	75	1	15	3	45	425
	Prevencion de riesgo	5	3	75	3	75	3	75	3	75	3	45	3	75	3	75	3	45	2	30	570
			825		825		900		800		435		850		875		450		480		537

Directrices estrategicos	Total	Politica de sistema de gestión de calidad	POLITICA DE SISTEMA DE GESTION INTEGRAL
Calidad del servicio	555	talento humano cualificado y promoviendo el uso de tecnologías	En AFICENTER, estamos comprometidos a prestar servicios de salud, garantizando la satisfacción de las partes interesadas mediante la diversificación del servicio, atención oportuna y humanizada, talento humano cualificado y promoviendo el uso de tecnologías, cumpliendo con la normatividad vigente y asegurando el mejoramiento de continuo del sistema de gestion de calidad para la sostenibilidad y rentabilidad de la empresa.
Cumplimiento en la atención	545	atención oportuna y humanizada	
Servicios de salud	560	En AFICENTER, estamos comprometidos a prestar servicios de salud	
Tratamiento digno	560	mediante la diversificación del servicio	
Servicio al cliente	570	asegurando el mejoramiento continuo del sistema de gestion de calidad	
Cumplimiento de la normatividad vigente	570	cumpliendo con la normatividad vigente	Alcance del sistema de gestión de calidad:Prestación de servicios de salud, consulta externa de media complejidad en medicina física y rehabilitación, ortopedia y traumatología, medicina del trabajo y medicina laboral y otras consultas de especialidad (neuorrehabilitación), baja complejidad en psicología; y de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica de baja complejidad en terapia ocupacional, terapia respiratoria, fisioterapia y fonoaudiología y/o terapia del lenguaje.
Satisfacción de las partes interesadas	560	garantizando la satisfacción de las partes interesadas	
Prevencion de riesgo	570	para la sostenibilidad y rentabilidad de la empresa.	No aplica el numeral 8.3 de ISO 9001:2015

Nota: Nivel de importancia de las necesidades de las partes interesadas frente al proposito de la empresa 1,2 o 3 siendo el 3 el de mayor importancia.