

15. ANEXOS

ANEXO A. AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO

Bogota, 23 de febrero de 2018

Señores.

Convenio USTA-ICONTEC

Maestría en Calidad y Gestión Integral

Carrera. 37 #52-95

Bogotá

Asunto: Aprobación proyecto de implementación de la Norma ISO 9001:2015.

Apreciados Doctor

Gabriel Alberto Robledo Kaiser, actuando en calidad de representante legal del Centro Cardiológico de Bogotá, identificado con cédula de ciudadanía 19.121.564 de Bogotá, me permito presentar mi aprobación para el proyecto que adelantan los estudiantes del programa de Maestría en Calidad y Gestión Integral del convenio USTA - ICONTEC que se mencionan a continuación:

Patricia Espitia. Cédula de ciudadanía 52.434.646

Bertha Elisa Violet Martelo. Cédula de ciudadanía 1.069.176.634

Jesús Alejandro Vargas Quintero. Cédula de ciudadanía 1.128.273.068

Expreso mi aceptación para que los estudiantes de Maestría puedan adelantar con nosotros su proyecto de investigación "Implementación Sistema Gestión de Calidad" para nuestra organización como requisito de la asignatura de investigación.

Adicionalmente, solicitamos al convenio USTA - ICONTEC que, como condiciones para el desarrollo de este proyecto los estudiantes anteriormente mencionados deben obligarse a:

1. No divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación del trabajo investigación, les fue suministrada.
2. No proporcionar a terceras personas, verbal o por medio escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que puede ser observadas en la empresa durante la duración del proyecto.
3. No utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto con fines

comerciales. Por lo cual los estudiantes se comprometen a asumir que toda la información y el resultado final del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

4. El material suministrado por la empresa será la base para la planificación y estructuración del sistema de gestión de calidad, la información será de exclusivo uso intelectual del centro cardiológico de Bogotá.

Cualquier información que el Convenio USTA-ICONTEC requiera verificar o consultar puede comunicarse al número 3106992214 o al correo electrónico grobledo@centrocardiobogota.com o dirigirse a las instalaciones del centro cardiológico de Bogotá ubicado en la carrera 16 # 82-36 en la ciudad de Bogotá.

Cordial saludo.



Gabriel Alberto Robledo Kaiser

Nombre del representante legal

Cargo Gerente General

Centro Cardiológico de Bogota.

ANEXO B. ACTAS Y LISTAS DE ASISTENCIA

ACTA

No: 1

ASUNTO: Propuesta planificación y estructuración de un sistema de gestión de calidad al Centro Cardiológico de Bogotá.

FECHA: 23 de febrero de 2018

HORA: 4:00 PM

LUGAR: Centro Cardiológico de Bogotá, calle 16 número 82-36, Barrio el country.

ASISTENTES: (personas que fueron citadas y asisten a la reunión, según

Nombres y apellidos	Entidad	Cargo	Teléfono	Correo electrónico
Gabriel Alberto Robledo Káiser	Centro Cardiológico de Bogotá	Gerente		grobledo@centrocardiobogota.com
Alejandro Vargas	USTA-ICONTEC	Estudiante	3117251573	alejandrovargasquintero@gmail.com
Patricia Espitia	USTA-ICONTEC	Estudiante	3164532701	patty-espitia@hotmail.com
Bertha Violet	USTA-ICONTEC	Estudiante	3214986197	beandas15@hotmail.com

AUSENTES: (personas que fueron citadas y no asistieron a la reunión, según lista de asistencia)

Nombres y apellidos	Entidad	Cargo

ORDEN DEL DIA:

1. Verificación de asistencia
2. Temas a tratar
3. Tareas

DESARROLLO

1. Verificación de Asistencia

Se efectúa la verificación de asistencia y se da inicio a la reunión.

2. Desarrollo de los temas

En la ciudad de Bogotá siendo las 4:15 pm en el centro cardiológico de Bogotá se dio inicio a la reunión acordada con el Doctor Gabriel Robledo Káiser Gerente general de la organización y se da apertura de la siguiente manera:

1. Inicia la reunión con la intervención del doctor, manifestando la bienvenida a los estudiantes realizando la presentación personal.
2. La compañera Patricia Espitia solicita al doctor que realice un recuento de la empresa.
3. El doctor Gabriel Robledo hace un recuento del centro cardiológico, informando al grupo investigador que la empresa:

-) Fue fundada en 1987
-) Lleva 30 años en el mercado
-) Está habilitado por el ministerio de salud y protección social
-) Cuenta con 14 empleados
-) Se realizan 2000 procedimientos mensuales
-) Cuenta con equipos completos, los cuales están al día con sus mantenimientos, tiene buen número de equipos para la realización de procedimientos y capacidad para realizar ayudas diagnósticas a diario.

Presta servicios de salud y ayudas diagnósticas para identificar como se encuentra cardiológicamente el paciente y los clientes de la organización son:

- EPS (compensar, famisanar, aliansalud)
- ARL (liberty seguros, Sura)
- Aseguradora (Colpatria)
- Medicina Prepagada (Colsanitas, Coomeva, Medplus, Colmedica)
- Clientes particulares.

También hace referencia a la competencia que tiene el centro cardiológico de Bogotá como lo son:

- Fundación Santa Fe de Bogotá

- Fundación cardioinfantil
- Clínica shaio
- Clínica del country

El centro cardiológico de bogota tiene como propuesta de valor:

- Flexibilidad en la agenda diaria
- Atención inmediata
- Servicio de Cardioncologia
- Encontrar todos los servicios en un mismo lugar, lo que facilita al paciente realizar varios exámenes, ayudas diagnosticas o consultas en menos tiempo.

El doctor afirma que Inicialmente solo se prestaba el servicio de consulta de cardiología, pero a medida que se detectaron otras necesidades en el entorno se decidió ampliar el paquete de servicios que se puede ofrecer a los clientes y usuarios.

Actualmente los servicios del centro cardiológico son:

- Consulta de cardiología
- Electrocardiograma
- Ecocardiograma
- Monitoreo de presión arterial
- Test de Holter
- Mesa basculante
- Índice tobillo brazo
- Estudio de rigidez arterial
- Prueba de esfuerzo

4. El compañero Alejandro Vargas interviene y le explica al doctor sobre la importancia de tener un sistema de gestión de calidad en la empresa y cuáles son sus beneficios, el doctor al escuchar la propuesta la acepta, teniendo en cuenta la responsabilidad que requiere la planificación del SGC.
5. La compañera patricia Espitia le explica al doctor que debe firmar una carta en donde autorice la planificación del SGC en el centro cardiológico de bogota como Gerente general, el doctor acepta y firma la carta para poder iniciar con el proceso.
6. Se concreta otra reunión con el doctor para el día 23 de mayo del presente año.
7. A las 5:25 pm se da por terminada la reunión.

FIRMAS

ALBERTO ROBLEDO
Gerente CCB

PATRICIA ESPITIA
Estudiante USTA-ICONTEC

BERTHA VIOLET
Estudiante USTA-ICONTEC

ALEJANDRO VARGAS
Estudiante USTA-ICONTEC

Proyectó:
Revisó:
Aprobó:

No. 2**ASUNTO:****FECHA:** 20 de abril de 2018**HORA:** 3:30 pm**LUGAR:** Centro Cardiológico de Bogota

ASISTENTES: (personas que fueron citadas y asisten a la reunión, según lista de asistencia)

Nombre y apellidos	Entidad	Cargo	Teléfono	Correo electrónico
Gabriel Alberto Robledo Kaiser	Centro Cardiológico de Bogota	Gerente		grobledo@centrocardiobogota.com
Patricia Espitia	USTA-ICONTEC	Estudiante		patty-espitia@hotmail.com

AUSENTES: (personas que fueron citas y no asistieron a la reunión, según lista de asistencia)

Nombre y apellidos	Entidad	Cargo
Bertha Violet	USTA-ICONTEC	Estudiante
Alejandro Vargas	USTA-ICONTEC	Estudiante

ORDEN DEL DÍA:

1. Verificación de Asistencia
2. Temas a tratar
3. Tareas

DESARROLLO**1º. Verificación de Asistencia**

Se efectúa la verificación de asistencia y se da inicio a la reunión.

2º. Desarrollo de los temas

-) Se inicia la sensibilización con la presentación de un video para que el gerente tenga conocimiento de que es un sistema de gestión de calidad, como se debe estructurar, planificar e implementar en la empresa.
-) Se realiza la presentación de las encuestas para el cliente interno de la institución y se solicita autorización para realizarlas, el doctor solicita dejarlas y que el mismo se encargara de realizarlas, pero que se dejaran de una manera anónima.

-) Se solicita al doctor permiso para realizar el inventario documental quien informa que para recolectar esta información él debe hablar con el director administrativo del centro y que él es la persona que nos puede proporcionar esta información.
-) Se le explica la importancia de tener la información de la empresa para que todos podamos trabajar en línea y hacer de este proyecto el mejor trabajo tanto para ellos como para nosotros.
-) El doctor manifiesta que está muy interesado en que se realice el proyecto de estructuración y planificación del sistema de gestión calidad y se programa nueva reunión para el día 30 de mayo con el director administrativo para avanzar en el tema.
-) Se le pregunta al doctor como hace para evaluar la satisfacción del cliente y el manifiesta que tiene dos buzones para que los usuarios hagan sus sugerencias con relación al servicio.

3. TAREAS: (En este espacio se deja claramente enumeradas las tareas que surjan en desarrollo de la reunión. Si no quedan tareas, este numeral se elimina)

TAREA	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	OBSERVACIONES
Realizar una presentación del proyecto y lo que hemos trabajado hasta el momento	Patricia Espitia Alejandro Vargas Berta Violet	30 DE MAYO 2018	
Realizar las encuestas al cliente interno	Dr. Gabriel Robledo	25 DE MAYO DE 2018	
Revisar nuevamente el video de sensibilización del sistema de gestión de calidad	Dr. Gabriel Robledo		

FIRMAS

GABRIEL ROBLEDOS
Director Administrativo CCB

PATRICIA ESPITIA
Estudiante USTA-ICONTEC

Proyectó:

Revisó:

Aprobó:

No. 3**ASUNTO:****FECHA:** 30 de mayo de 2018**HORA:** 4:30 pm**LUGAR:** Centro Cardiológico de Bogota**ASISTENTES:** (personas que fueron citadas y asisten a la reunión, según lista de asistencia)

Nombre y apellidos	Entidad	Cargo	Teléfono	Correo electrónico
Gabriel Alberto Robledo Kaiser	Centro Cardiológico de Bogota	Gerente		grobledo@centrocardiobogota.com
Alberto Robledo Forero	Centro Cardiológico de Bogota	Director Administrativo		Robledo.a@centrocardiobogota.com
Patricia Espitia	USTA-ICONTEC	Estudiante		patty-espitia@hotmail.com
Alejandro Vargas	USTA-ICONTEC	Estudiante		alejandrovargasquintero@gmail.com

AUSENTES: (personas que fueron citas y no asistieron a la reunión, según lista de asistencia)

Nombre y apellidos	Entidad	Cargo
Bertha Violet	USTA-ICONTEC	Estudiante

ORDEN DEL DÍA:

1. Verificación de Asistencia
2. Temas a tratar
3. Tareas

DESARROLLO**1º. Verificación de Asistencia**

Se efectúa la verificación de asistencia y se da inicio a la reunión.

2º. Desarrollo de los temas

-) Se realizó presentación del diagnóstico que se ha adelantado hasta el momento.
-) Sobre el organigrama el señor Alberto Robledo realizó observaciones, indicando que se deben incluir algunas áreas del centro.

-) Se informa que el alcance del trabajo de investigación solo es sobre la planificación y estructuración del sistema de gestión de calidad con base en la ISO 9001:2015, el cual tendrá aplicabilidad en el Centro Cardiológico de Bogotá.
-) Se presentaron las actividades que se desarrollaran para cumplir con el objetivo y alcance de finida para la planificación y estructuración del sistema de gestión de calidad.
-) Se informa que los entregables del trabajo académico serán: **1.** Desarrollo de un diagnóstico de la organización frente al cumplimiento de los requisitos de la NTS ISO 9001:2015. **2.** Plataforma estratégica y de calidad. **3.** Diseño de mapa de procesos. **4.** Descripción de los procesos de la Organización. **5.** Tres procedimientos.
-) Se presentó matriz DOFA, a la cual los directivos manifestaron que estaba bien.
-) Se presentó Mapa de Procesos, al cual los directivos manifestaron que estaba completo y contenía los procesos de la organización.
-) Se presentaron la Misión y la Visión propuestas. No hubo comentarios.
-) Se presentó Política y Objetivos de Calidad. No hubo comentarios.

El señor Alberto Robledo hace la salvedad que ya hay procesos, procedimientos y manuales realizados, lo cual ayudará agilizar el desarrollo de la planificación y estructuración del sistema de gestión de calidad.

Se resuelven dudas sobre el proceso de certificación con el ICONTEC y si el trabajo de investigación sirve para tal fin. A tal inquietud se indica que lo que se entrega es solo la planificación y estructuración del sistema de gestión de calidad y que para lograr la certificación deben realizar la implementación de lo planificado.

El señor Alberto Robledo informa que el Centro Cardiológico se en cuenta en proceso de implementación del SGST y Salud y Seguridad en el trabajo con un consultor, en lo cual ya se ha avanzado en el levantamiento documental.

Por medio de la presente acta, el señor Gabriel Robledo designa a Alberto Robledo, Director Administrativo como persona de enlace y encargada de brindar la información necesaria para la planificación y estructuración del sistema de gestión de calidad y como encardado del tema en el Centro Cardiológico del Bogotá.

El señor Alberto Robledo comparte sus datos de contacto con el fin de programar reuniones y compartir información.

3. TAREAS: (En este espacio se deja claramente enumeradas las tareas que surjan en desarrollo de la reunión. Si no quedan tareas, este numeral se elimina)

TAREA	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	OBSERVACIONES
Envío del Organigrama del Centro	Alberto Robledo		

Envío de los videos informativos de calidad	Patricia Espitia		
Envío de lo que se ha adelantado hasta la fecha	Patricia Espitia		
Envío del check list para la realización del inventario documental	Alejandro Vargas		

FIRMAS

ALBERTO ROBLEDO
Gerente CCB

GABRIEL ROBLEDO
Director Administrativo CCB

PATRICIA ESPITIA
Estudiante USTA-ICONTEC

ALEJANDRO VARGAS
Estudiante USTA-ICONTEC

Proyectó:
Revisó:
Aprobó:

Dependencia/Dependence:

Fecha/Date: 23.02.18

Lugar/Venue: CCB

Objetivo/Objective:

Hora de inicio/Start Time:

Hora de terminación/Completion Time:

Nombres y Apellidos
/First
name(s)/Surname(s)

Cedula de
ciudadanía/ID
Number

Dependencia o
Entidad
/Country/Area/Entity

Cargo/Job Title	Quantity	Unit	Value
...	...	...	...

Teléfono
 /Phone
 Number

Correo electrónico/E-mail address

Firma/Signature

Cabral Robredo

19121124

C Cardiology Bla

Baran

31069920

quinto e
sexta e sétima.

Sakow

Polyscias Fendleri

52134 646

V. Santa Teresa

Exercises

3643701

Myrica aspera Ehrh.

121

Bertha Violet H.

1069.176.634

U. Santo Tomas

Student

31861491

bordering the
road (S. 11. 72)

2. Yellow Violet

Alexander Vargas C

1128213068

4

3112515-3

young @ 1911 11/2

2011

Dependencia/Dependence: Gerencia General

e: 30 Mayo

Lugar/Venue: Centro Cardiology

Inicio/Start Time:

Hora de terminación/Completion Time:

Objetivo/Objective:

Cedula de
ciudadanía/ID
Number

Dependencia o
Entidad
/Country/Area/Entity

Cargo/Job
Title

Teléfono
/Phone
Number

Correo electrónico/E-mail address

Firma/Signature

Blk d

1912524

Cordoba B/L

bevent

310699221

grobleda@
cursos.grobleda.com

to Rybicko

1020751619

CCB

Admin

3108780367

robbed a car
Centocardi began to

Epitaph

52434 646

V. Santa Tomas

C. Anderson

31 FAS 270

pretty positive Qd
Non-pro@n. net. gov

→ Borges ①

1128273068

11

11

3172515+3

ANEXO C. ENCUESTA A CLIENTE INTERNO

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN					
	1	2	3	4	5
1.Canales claros para la comunicación interna en el área			X		
2.Comunicación con su jefe y subalternos				X	
3.Recepción de información clara y suficiente para desarrollar correctamente su trabajo				X	
4.Conocimiento de los servicios que prestan otras áreas de trabajo				X	
5.Coordinación adecuada con otras áreas de trabajo				X	
CONDICIONES LABORALES					
	1	2	3	4	5
1.Seguridad laboral del puesto de trabajo				X	
2.Las condiciones ambientales para desarrollar actividades diarias				X	
3.Infraestructura e instalaciones del área para el desarrollo del trabajo				X	
4.Herramientas suficientes y acordes a su trabajo				X	
CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN					
	1	2	3	4	5
1.Capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo				X	
2.Atención de necesidades personales con respecto a capacitación				X	
3.Atención a necesidades profesionales con respecto a capacitación				X	
4.Contenido suficiente de las capacitaciones					X
5.Frecuencia de la aplicación de capacitaciones					X
IMPLICACIÓN EN LA MEJORA					
	1	2	3	4	5
1.Conocimiento de los objetivos del área				X	
2.Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en los procesos del área			X		
3.Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en la calidad de los servicios				X	
4.Identificación clara de aspectos susceptibles de mejora en el área				X	
5.Tendencia de mejoría en la calidad del servicio, en el último año				X	
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO					
	1	2	3	4	5
1.Coparticipación en los éxitos y fracasos de su área de trabajo				X	
2.Motivación y gusto por el trabajo que desarrolla					X
3.Reconocimiento adecuado de las tareas que desarrolla				X	
4.Reconocimiento especial por mejoras en su trabajo				X	
5.Conformidad con el cargo que desempeña actualmente				X	
Por favor, indíquenos lo que debemos hacer para mejorar la calidad del apoyo que le brindamos a usted.					

	FORMATO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA CLIENTES INTERNOS		Fecha	25-05		
			Código			
			Versión			
NOMBRE						
CARGO						
1.- SERVICIO AL CLIENTE INTERNO						
Por favor responda las siguientes preguntas teniendo en cuenta su experiencia personal. Marque el número que corresponda a cada pregunta, sus respuestas serán tratadas confidencialmente y utilizadas para mejorar la calidad del servicio prestado por el Centro Cardiológico de Bogotá. Gracias por tomarse el tiempo necesario para rellenar este cuestionario. Para responder las preguntas, tenga en cuenta la siguiente notación. Marque con una "X" su respuesta donde: (1) Muy Insatisfecho; (2) Insatisfecho; (3) Medianamente Satisfecho; (4) Satisfecho; (5) Muy Satisfecho						
AREA DE TRABAJO						
		1	2	3	4	5
1. Organización del trabajo en el área.					X	
2. Definición y conocimiento de sus funciones y responsabilidades.						X
3. Distribución equitativa de cargas de trabajo.						X
4. Desarrollo de capacidades en el puesto de trabajo.					X	
5. Retroalimentación oportuna sobre su desempeño laboral.				X		
DIRECCIÓN DEL ÁREA						
		1	2	3	4	5
1. Conocimiento y dominio de funciones por parte del responsable del área.					X	
2. Resolución eficaz de problemas por parte del responsable del área.				X		
3. Delegación eficaz de funciones de responsabilidad por parte del responsable del área.				X		
4. Inclusión y participación del personal en la toma de decisiones del área.				X		
5. Retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño.					X	
AMBIENTE DE TRABAJO						
		1	2	3	4	5
1. Relaciones interpersonales con los otros compañeros de trabajo					X	
2. La colaboración de sus compañeros para sacar adelante una tarea o actividad						X
3. Su integración y participación dentro de un equipo de trabajo						X
4. Oportunidad de expresar sus opiniones en el grupo de trabajo			X			
5. Nivel de estrés que generan la realización de sus actividades diarias				X		

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN					
	1	2	3	4	5
1.Canales claros para la comunicación interna en el área			X		
2.Comunicación con su jefe y subalternos			X		
3.Recepción de información clara y suficiente para desarrollar correctamente su trabajo				X	
4.Conocimiento de los servicios que prestan otras áreas de trabajo				X	
5.Coordinación adecuada con otras áreas de trabajo				X	
CONDICIONES LABORALES					
	1	2	3	4	5
1.Seguridad laboral del puesto de trabajo				X	
2.Las condiciones ambientales para desarrollar actividades diarias			X		
3.Infraestructura e instalaciones del área para el desarrollo del trabajo				X	
4.Herramientas suficientes y acordes a su trabajo					X
CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN					
	1	2	3	4	5
1.Capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo				X	
2.Atención de necesidades personales con respecto a capacitación			X		
3.Atención a necesidades profesionales con respecto a capacitación			X		
4.Contenido suficiente de las capacitaciones			X		
5.Frecuencia de la aplicación de capacitaciones		X			
IMPLICACIÓN EN LA MEJORA					
	1	2	3	4	5
1.Conocimiento de los objetivos del área				X	
2.Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en los procesos del área				X	
3.Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en la calidad de los servicios				X	
4.Identificación clara de aspectos susceptibles de mejora en el área				X	
5.Tendencia de mejoría en la calidad del servicio, en el último año				X	
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO					
	1	2	3	4	5
1.Coparticipación en los éxitos y fracasos de su área de trabajo			X		
2.Motivación y gusto por el trabajo que desarrolla			X		
3.Reconocimiento adecuado de las tareas que desarrolla			X		
4.Reconocimiento especial por mejoras en su trabajo			X		
5.Conformidad con el cargo que desempeña actualmente				X	
Por favor, indiquenos lo que debemos hacer para mejorar la calidad del apoyo que le brindamos a usted.					

	FORMATO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA CLIENTES INTERNOS		Fecha	25-05-18					
			Código						
			Versión						
NOMBRE									
CARGO									
1.- SERVICIO AL CLIENTE INTERNO									
Por favor responda las siguientes preguntas teniendo en cuenta su experiencia personal. Marque el número que corresponda a cada pregunta, sus respuestas serán tratadas confidencialmente y utilizadas para mejorar la calidad del servicio prestado por el Centro Cardiológico de Bogotá. Gracias por tomarse el tiempo necesario para rellenar este cuestionario. Para responder las preguntas, tenga en cuenta la siguiente notación. Marque con una "X" su respuesta donde: (1) Muy Insatisfecho; (2) Insatisfecho; (3) Medianamente Satisfecho; (4) Satisfecho; (5) Muy Satisfecho									
AREA DE TRABAJO									
			1	2	3	4	5		
1. Organización del trabajo en el área.							X		
2. Definición y conocimiento de sus funciones y responsabilidades.							X		
3. Distribución equitativa de cargas de trabajo.						X			
4. Desarrollo de capacidades en el puesto de trabajo.							X		
5. Retroalimentación oportuna sobre su desempeño laboral.							X		
DIRECCIÓN DEL ÁREA									
			1	2	3	4	5		
1. Conocimiento y dominio de funciones por parte del responsable del área.							X		
2. Resolución eficaz de problemas por parte del responsable del área.							X		
3. Delegación eficaz de funciones de responsabilidad por parte del responsable del área.						X			
4. Inclusión y participación del personal en la toma de decisiones del área.						X			
5. Retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño.						X			
AMBIENTE DE TRABAJO									
			1	2	3	4	5		
1. Relaciones interpersonales con los otros compañeros de trabajo				X					
2. La colaboración de sus compañeros para sacar adelante una tarea o actividad				X					
3. Su integración y participación dentro de un equipo de trabajo						X			
4. Oportunidad de expresar sus opiniones en el grupo de trabajo						X			
5. Nivel de estrés que generan la realización de sus actividades diarias					X				

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN					
	1	2	3	4	5
1. Canales claros para la comunicación interna en el área				X	
2. Comunicación con su jefe y subalternos					X
3. Recepción de información clara y suficiente para desarrollar correctamente su trabajo				X	
4. Conocimiento de los servicios que prestan otras áreas de trabajo				X	
5. Coordinación adecuada con otras áreas de trabajo				X	
CONDICIONES LABORALES					
	1	2	3	4	5
1. Seguridad laboral del puesto de trabajo				X	
2. Las condiciones ambientales para desarrollar actividades diarias				X	
3. Infraestructura e instalaciones del área para el desarrollo del trabajo				X	
4. Herramientas suficientes y acordes a su trabajo				X	
CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN					
	1	2	3	4	5
1. Capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo					X
2. Atención de necesidades personales con respecto a capacitación				X	
3. Atención a necesidades profesionales con respecto a capacitación				X	
4. Contenido suficiente de las capacitaciones				X	
5. Frecuencia de la aplicación de capacitaciones				X	
IMPLICACIÓN EN LA MEJORA					
	1	2	3	4	5
1. Conocimiento de los objetivos del área				X	
2. Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en los procesos del área				X	
3. Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en la calidad de los servicios				X	
4. Identificación clara de aspectos susceptibles de mejora en el área				X	
5. Tendencia de mejoría en la calidad del servicio, en el último año			X		
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO					
	1	2	3	4	5
1. Coparticipación en los éxitos y fracasos de su área de trabajo				X	
2. Motivación y gusto por el trabajo que desarrolla				X	
3. Reconocimiento adecuado de las tareas que desarrolla				X	
4. Reconocimiento especial por mejoras en su trabajo				X	
5. Conformidad con el cargo que desempeña actualmente				X	
Por favor, indíquenos lo que debemos hacer para mejorar la calidad del apoyo que le brindamos a usted.					

	FORMATO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA CLIENTES INTERNOS	Fecha	25-05-18						
		Código							
		Versión							
NOMBRE									
CARGO									
1.- SERVICIO AL CLIENTE INTERNO									
Por favor responda las siguientes preguntas teniendo en cuenta su experiencia personal. Marque el número que corresponda a cada pregunta, sus respuestas serán tratadas confidencialmente y utilizadas para mejorar la calidad del servicio prestado por el Centro Cardiológico de Bogotá. Gracias por tomarse el tiempo necesario para rellenar este cuestionario. Para responder las preguntas, tenga en cuenta la siguiente notación. Marque con una "X" su respuesta donde: (1) Muy Insatisfecho; (2) Insatisfecho; (3) Medianamente Satisfecho; (4) Satisfecho; (5) Muy Satisfecho									
AREA DE TRABAJO									
		1	2	3	4	5			
1. Organización del trabajo en el área.					X				
2. Definición y conocimiento de sus funciones y responsabilidades.						X			
3. Distribución equitativa de cargas de trabajo.					X				
4. Desarrollo de capacidades en el puesto de trabajo.					X				
5. Retroalimentación oportuna sobre su desempeño laboral.					X				
DIRECCIÓN DEL ÁREA									
		1	2	3	4	5			
1. Conocimiento y dominio de funciones por parte del responsable del área.					X				
2. Resolución eficaz de problemas por parte del responsable del área.					X				
3. Delegación eficaz de funciones de responsabilidad por parte del responsable del área.					X				
4. Inclusión y participación del personal en la toma de decisiones del área.					X				
5. Retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño.				X					
AMBIENTE DE TRABAJO									
		1	2	3	4	5			
1.Relaciones interpersonales con los otros compañeros de trabajo					X				
2.La colaboración de sus compañeros para sacar adelante una tarea o actividad				X					
3.Su integración y participación dentro de un equipo de trabajo					X				
4.Oportunidad de expresar sus opiniones en el grupo de trabajo					X				
5.Nivel de estrés que generan la realización de sus actividades diarias				X					

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN					
	1	2	3	4	5
1. Canales claros para la comunicación interna en el área				X	
2. Comunicación con su jefe y subalternos				X	
3. Recepción de información clara y suficiente para desarrollar correctamente su trabajo				X	
4. Conocimiento de los servicios que prestan otras áreas de trabajo			X		
5. Coordinación adecuada con otras áreas de trabajo			X		
CONDICIONES LABORALES					
	1	2	3	4	5
1. Seguridad laboral del puesto de trabajo				X	
2. Las condiciones ambientales para desarrollar actividades diarias				X	
3. Infraestructura e instalaciones del área para el desarrollo del trabajo				X	
4. Herramientas suficientes y acordes a su trabajo				X	
CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN					
	1	2	3	4	5
1. Capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo				X	
2. Atención de necesidades personales con respecto a capacitación				X	
3. Atención a necesidades profesionales con respecto a capacitación				X	
4. Contenido suficiente de las capacitaciones				X	
5. Frecuencia de la aplicación de capacitaciones				X	
IMPLICACIÓN EN LA MEJORA					
	1	2	3	4	5
1. Conocimiento de los objetivos del área				X	
2. Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en los procesos del área				X	
3. Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en la calidad de los servicios				X	
4. Identificación clara de aspectos susceptibles de mejora en el área				X	
5. Tendencia de mejoría en la calidad del servicio, en el último año				X	
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO					
	1	2	3	4	5
1. Coparticipación en los éxitos y fracasos de su área de trabajo			X		
2. Motivación y gusto por el trabajo que desarrolla				X	
3. Reconocimiento adecuado de las tareas que desarrolla			X		
4. Reconocimiento especial por mejoras en su trabajo				X	
5. Conformidad con el cargo que desempeña actualmente				X	
Por favor, indíquenos lo que debemos hacer para mejorar la calidad del apoyo que le brindamos a usted.					

	FORMATO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA CLIENTES INTERNOS	Fecha				
		Código				
		Versión				
NOMBRE						
CARGO						
1.- SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Por favor responda las siguientes preguntas teniendo en cuenta su experiencia personal. Marque el número que corresponda a cada pregunta, sus respuestas serán tratadas confidencialmente y utilizadas para mejorar la calidad del servicio prestado por el Centro Cardiológico de Bogotá. Gracias por tomarse el tiempo necesario para rellenar este cuestionario. Para responder las preguntas, tenga en cuenta la siguiente notación. Marque con una "X" su respuesta donde: (1) Muy Insatisfecho; (2) Insatisfecho; (3) Medianamente Satisfecho; (4) Satisfecho; (5) Muy Satisfecho						
AREA DE TRABAJO						
		1	2	3	4	5
1. Organización del trabajo en el área.			X		X	
2. Definición y conocimiento de sus funciones y responsabilidades.				X		
3. Distribución equitativa de cargas de trabajo.					X	
4. Desarrollo de capacidades en el puesto de trabajo.						X
5. Retroalimentación oportuna sobre su desempeño laboral.				X		
DIRECCIÓN DEL ÁREA						
		1	2	3	4	5
1. Conocimiento y dominio de funciones por parte del responsable del área.					X	
2. Resolución eficaz de problemas por parte del responsable del área.				X		
3. Delegación eficaz de funciones de responsabilidad por parte del responsable del área.					X	
4. Inclusión y participación del personal en la toma de decisiones del área.					X	
5. Retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño.					X	
AMBIENTE DE TRABAJO						
		1	2	3	4	5
1. Relaciones interpersonales con los otros compañeros de trabajo					X	
2. La colaboración de sus compañeros para sacar adelante una tarea o actividad				X		
3. Su integración y participación dentro de un equipo de trabajo				X		
4. Oportunidad de expresar sus opiniones en el grupo de trabajo				X		
5. Nivel de estrés que generan la realización de sus actividades diarias					X	

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN					
	1	2	3	4	5
1.Canales claros para la comunicación interna en el área					
2.Comunicación con su jefe y subalternos					
3.Recepción de información clara y suficiente para desarrollar correctamente su trabajo					
4.Conocimiento de los servicios que prestan otras áreas de trabajo					
5.Coordinación adecuada con otras áreas de trabajo					
CONDICIONES LABORALES					
	1	2	3	4	5
1.Seguridad laboral del puesto de trabajo					
2.Las condiciones ambientales para desarrollar actividades diarias					
3.Infraestructura e instalaciones del área para el desarrollo del trabajo					
4.Herramientas suficientes y acordes a su trabajo					
CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN					
	1	2	3	4	5
1.Capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo					
2.Atención de necesidades personales con respecto a capacitación					
3.Atención a necesidades profesionales con respecto a capacitación					
4.Contenido suficiente de las capacitaciones					
5.Frecuencia de la aplicación de capacitaciones					
IMPLICACIÓN EN LA MEJORA					
	1	2	3	4	5
1.Conocimiento de los objetivos del área					
2.Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en los procesos del área					
3.Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en la calidad de los servicios					
4.Identificación clara de aspectos susceptibles de mejora en el área					
5.Tendencia de mejoría en la calidad del servicio, en el último año					
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO					
	1	2	3	4	5
1.Coparticipación en los éxitos y fracasos de su área de trabajo					
2.Motivación y gusto por el trabajo que desarrolla					
3.Reconocimiento adecuado de las tareas que desarrolla					
4.Reconocimiento especial por mejoras en su trabajo					
5.Conformidad con el cargo que desempeña actualmente					
Por favor, indíquenos lo que debemos hacer para mejorar la calidad del apoyo que le brindamos a usted.					

	FORMATO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA CLIENTES INTERNOS	Fecha	25-05			
		Código				
		Versión				
NOMBRE						
CARGO						
1.- SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Por favor responda las siguientes preguntas teniendo en cuenta su experiencia personal. Marque el número que corresponda a cada pregunta, sus respuestas serán tratadas confidencialmente y utilizadas para mejorar la calidad del servicio prestado por el Centro Cardiológico de Bogotá. Gracias por tomarse el tiempo necesario para rellenar este cuestionario. Para responder las preguntas, tenga en cuenta la siguiente notación. Marque con una "X" su respuesta donde: (1) Muy Insatisfecho; (2) Insatisfecho; (3) Medianamente Satisfecho; (4) Satisfecho; (5) Muy Satisfecho						
AREA DE TRABAJO						
		1	2	3	4	5
1. Organización del trabajo en el área.						X
2. Definición y conocimiento de sus funciones y responsabilidades.					X	
3. Distribución equitativa de cargas de trabajo.					X	
4. Desarrollo de capacidades en el puesto de trabajo.					X	
5. Retroalimentación oportuna sobre su desempeño laboral.			X			
DIRECCIÓN DEL ÁREA						
		1	2	3	4	5
1. Conocimiento y dominio de funciones por parte del responsable del área.					X	
2. Resolución eficaz de problemas por parte del responsable del área.					X	
3. Delegación eficaz de funciones de responsabilidad por parte del responsable del área.					X	
4. Inclusión y participación del personal en la toma de decisiones del área.					X	
5. Retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño.			X			
AMBIENTE DE TRABAJO						
		1	2	3	4	5
1. Relaciones interpersonales con los otros compañeros de trabajo					X	
2. La colaboración de sus compañeros para sacar adelante una tarea o actividad					X	
3. Su integración y participación dentro de un equipo de trabajo					X	
4. Oportunidad de expresar sus opiniones en el grupo de trabajo					X	
5. Nivel de estrés que generan la realización de sus actividades diarias					X	

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN					
	1	2	3	4	5
1.Canales claros para la comunicación interna en el área			X		
2.Comunicación con su jefe y subalternos			X		
3.Recepción de información clara y suficiente para desarrollar correctamente su trabajo				X	
4.Conocimiento de los servicios que prestan otras áreas de trabajo			X		
5.Coordinación adecuada con otras áreas de trabajo			X		
CONDICIONES LABORALES					
	1	2	3	4	5
1.Seguridad laboral del puesto de trabajo					X
2.Las condiciones ambientales para desarrollar actividades diarias					X
3.Infraestructura e instalaciones del área para el desarrollo del trabajo				X	
4.Herramientas suficientes y acordes a su trabajo				X	
CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN					
	1	2	3	4	5
1.Capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo				X	
2.Atención de necesidades personales con respecto a capacitación			X		
3.Atención a necesidades profesionales con respecto a capacitación			X		
4.Contenido suficiente de las capacitaciones			X		
5.Frecuencia de la aplicación de capacitaciones		X			
IMPLICACIÓN EN LA MEJORA					
	1	2	3	4	5
1.Conocimiento de los objetivos del área				X	
2.Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en los procesos del área				X	
3.Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en la calidad de los servicios				X	
4.Identificación clara de aspectos susceptibles de mejora en el área				X	
5.Tendencia de mejoría en la calidad del servicio, en el último año				X	
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO					
	1	2	3	4	5
1.Coparticipación en los éxitos y fracasos de su área de trabajo			X		
2.Motivación y gusto por el trabajo que desarrolla			X		
3.Reconocimiento adecuado de las tareas que desarrolla				X	
4.Reconocimiento especial por mejoras en su trabajo				X	
5.Conformidad con el cargo que desempeña actualmente				X	
Por favor, indiquenos lo que debemos hacer para mejorar la calidad del apoyo que le brindamos a usted.					

	FORMATO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA CLIENTES INTERNOS	Fecha				
		Código				
		Versión				
NOMBRE						
CARGO						
1.- SERVICIO AL CLIENTE INTERNO						
Por favor responda las siguientes preguntas teniendo en cuenta su experiencia personal. Marque el número que corresponda a cada pregunta, sus respuestas serán tratadas confidencialmente y utilizadas para mejorar la calidad del servicio prestado por el Centro Cardiológico de Bogotá. Gracias por tomarse el tiempo necesario para rellenar este cuestionario. Para responder las preguntas, tenga en cuenta la siguiente notación. Marque con una "X" su respuesta donde: (1) Muy Insatisfecho; (2) Insatisfecho; (3) Medianamente Satisfecho; (4) Satisfecho; (5) Muy Satisfecho						
AREA DE TRABAJO						
		1	2	3	4	5
1. Organización del trabajo en el área.						X
2. Definición y conocimiento de sus funciones y responsabilidades.						X
3. Distribución equitativa de cargas de trabajo.					X	
4. Desarrollo de capacidades en el puesto de trabajo.					X	
5. Retroalimentación oportuna sobre su desempeño laboral.					X	
DIRECCIÓN DEL ÁREA						
		1	2	3	4	5
1. Conocimiento y dominio de funciones por parte del responsable del área.					X	
2. Resolución eficaz de problemas por parte del responsable del área.					X	
3. Delegación eficaz de funciones de responsabilidad por parte del responsable del área.					X	
4. Inclusión y participación del personal en la toma de decisiones del área.					X	
5. Retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño.					X	
AMBIENTE DE TRABAJO						
		1	2	3	4	5
1. Relaciones interpersonales con los otros compañeros de trabajo					X	
2. La colaboración de sus compañeros para sacar adelante una tarea o actividad					X	
3. Su integración y participación dentro de un equipo de trabajo						X
4. Oportunidad de expresar sus opiniones en el grupo de trabajo					X	
5. Nivel de estrés que generan la realización de sus actividades diarias					X	

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN					
	1	2	3	4	5
1.Canales claros para la comunicación interna en el área				λ	
2.Comunicación con su jefe y subalternos				×	
3.Recepción de información clara y suficiente para desarrollar correctamente su trabajo				×	
4.Conocimiento de los servicios que prestan otras áreas de trabajo				×	
5.Coordinación adecuada con otras áreas de trabajo				×	
CONDICIONES LABORALES					
	1	2	3	4	5
1.Seguridad laboral del puesto de trabajo				×	
2.Las condiciones ambientales para desarrollar actividades diarias				×	
3.Infraestructura e instalaciones del área para el desarrollo del trabajo				×	
4.Herramientas suficientes y acordes a su trabajo				×	
CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN					
	1	2	3	4	5
1.Capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo				λ	
2.Atención de necesidades personales con respecto a capacitación				×	
3.Atención a necesidades profesionales con respecto a capacitación					×
4.Contenido suficiente de las capacitaciones				×	
5.Frecuencia de la aplicación de capacitaciones				×	
IMPLICACIÓN EN LA MEJORA					
	1	2	3	4	5
1.Conocimiento de los objetivos del área				×	
2.Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en los procesos del área				×	
3.Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en la calidad de los servicios				×	
4.Identificación clara de aspectos susceptibles de mejora en el área					×
5.Tendencia de mejoría en la calidad del servicio, en el último año			×		
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO					
	1	2	3	4	5
1.Coparticipación en los éxitos y fracasos de su área de trabajo				λ	
2.Motivación y gusto por el trabajo que desarrolla					×
3.Reconocimiento adecuado de las tareas que desarrolla					×
4.Reconocimiento especial por mejoras en su trabajo					×
5.Conformidad con el cargo que desempeña actualmente					×
Por favor, indíquenos lo que debemos hacer para mejorar la calidad del apoyo que le brindamos a usted.					

	FORMATO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA CLIENTES INTERNOS	Fecha			
		Código			
		Versión			
NOMBRE					
CARGO					
1.- SERVICIO AL CLIENTE INTERNO					
Por favor responda las siguientes preguntas teniendo en cuenta su experiencia personal. Marque el número que corresponda a cada pregunta, sus respuestas serán tratadas confidencialmente y utilizadas para mejorar la calidad del servicio prestado por el Centro Cardiológico de Bogotá. Gracias por tomarse el tiempo necesario para rellenar este cuestionario. Para responder las preguntas, tenga en cuenta la siguiente notación. Marque con una "X" su respuesta donde: (1) Muy Insatisfecho; (2) Insatisfecho; (3) Medianamente Satisfecho; (4) Satisfecho; (5) Muy Satisfecho					
AREA DE TRABAJO					
	1	2	3	4	5
1. Organización del trabajo en el área.				X	
2. Definición y conocimiento de sus funciones y responsabilidades.					X
3. Distribución equitativa de cargas de trabajo.					X
4. Desarrollo de capacidades en el puesto de trabajo.					X
5. Retroalimentación oportuna sobre su desempeño laboral.				X	/
DIRECCIÓN DEL ÁREA					
	1	2	3	4	5
1. Conocimiento y dominio de funciones por parte del responsable del área.				X	
2. Resolución eficaz de problemas por parte del responsable del área.				X	
3. Delegación eficaz de funciones de responsabilidad por parte del responsable del área.			X		
4. Inclusión y participación del personal en la toma de decisiones del área.			X	/	
5. Retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño.			X		
AMBIENTE DE TRABAJO					
	1	2	3	4	5
1. Relaciones interpersonales con los otros compañeros de trabajo			X		
2. La colaboración de sus compañeros para sacar adelante una tarea o actividad			X		
3. Su integración y participación dentro de un equipo de trabajo			X		
4. Oportunidad de expresar sus opiniones en el grupo de trabajo			X		
5. Nivel de estrés que generan la realización de sus actividades diarias			X		

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN					
	1	2	3	4	5
1.Canales claros para la comunicación interna en el área			X		
2.Comunicación con su jefe y subalternos				X	
3.Recepción de información clara y suficiente para desarrollar correctamente su trabajo				X	
4.Conocimiento de los servicios que prestan otras áreas de trabajo				X	
5.Coordinación adecuada con otras áreas de trabajo				X	
CONDICIONES LABORALES					
	1	2	3	4	5
1.Seguridad laboral del puesto de trabajo				X	
2.Las condiciones ambientales para desarrollar actividades diarias				X	
3.Infraestructura e instalaciones del área para el desarrollo del trabajo				X	
4.Herramientas suficientes y acordes a su trabajo				X	
CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN					
	1	2	3	4	5
1.Capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo					X
2.Atención de necesidades personales con respecto a capacitación				X	
3.Atención a necesidades profesionales con respecto a capacitación				X	
4.Contenido suficiente de las capacitaciones					X
5.Frecuencia de la aplicación de capacitaciones					X
IMPLICACIÓN EN LA MEJORA					
	1	2	3	4	5
1.Conocimiento de los objetivos del área				X	
2.Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en los procesos del área			X		
3.Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en la calidad de los servicios				X	
4.Identificación clara de aspectos susceptibles de mejora en el área				X	
5.Tendencia de mejoría en la calidad del servicio, en el último año				X	
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO					
	1	2	3	4	5
1.Coparticipación en los éxitos y fracasos de su área de trabajo				X	
2.Motivación y gusto por el trabajo que desarrolla				X	
3.Reconocimiento adecuado de las tareas que desarrolla				X	
4.Reconocimiento especial por mejoras en su trabajo				X	
5.Conformidad con el cargo que desempeña actualmente				X	
Por favor, indiquenos lo que debemos hacer para mejorar la calidad del apoyo que le brindamos a usted.					

	FORMATO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA CLIENTES INTERNOS	Fecha			
		Código			
		Versión			
NOMBRE					
CARGO					
1.- SERVICIO AL CLIENTE INTERNO					
Por favor responda las siguientes preguntas teniendo en cuenta su experiencia personal. Marque el número que corresponda a cada pregunta, sus respuestas serán tratadas confidencialmente y utilizadas para mejorar la calidad del servicio prestado por el Centro Cardiológico de Bogotá. Gracias por tomarse el tiempo necesario para rellenar este cuestionario.					
Para responder las preguntas, tenga en cuenta la siguiente notación. Marque con una "X" su respuesta donde:					
(1) Muy Insatisfecho; (2) Insatisfecho; (3) Medianamente Satisfecho; (4) Satisfecho; (5) Muy Satisfecho					
AREA DE TRABAJO					
	1	2	3	4	5
1. Organización del trabajo en el área.				X	
2. Definición y conocimiento de sus funciones y responsabilidades.					X
3. Distribución equitativa de cargas de trabajo.					X
4. Desarrollo de capacidades en el puesto de trabajo.					X
5. Retroalimentación oportuna sobre su desempeño laboral.				X	/
DIRECCIÓN DEL ÁREA					
	1	2	3	4	5
1. Conocimiento y dominio de funciones por parte del responsable del área.				X	
2. Resolución eficaz de problemas por parte del responsable del área.				X	
3. Delegación eficaz de funciones de responsabilidad por parte del responsable del área.			X		
4. Inclusión y participación del personal en la toma de decisiones del área.			X	/	
5. Retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño.			X		
AMBIENTE DE TRABAJO					
	1	2	3	4	5
1.Relaciones interpersonales con los otros compañeros de trabajo			X		
2.La colaboración de sus compañeros para sacar adelante una tarea o actividad			X		
3.Su integración y participación dentro de un equipo de trabajo			X		
4.Oportunidad de expresar sus opiniones en el grupo de trabajo			X		
5.Nivel de estrés que generan la realización de sus actividades diarias			X		

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN					
	1	2	3	4	5
1.Canales claros para la comunicación interna en el área			X		
2.Comunicación con su jefe y subalternos				X	
3.Recepción de información clara y suficiente para desarrollar correctamente su trabajo				X	
4.Conocimiento de los servicios que prestan otras áreas de trabajo				X	
5.Coordinación adecuada con otras áreas de trabajo				X	
CONDICIONES LABORALES					
	1	2	3	4	5
1.Seguridad laboral del puesto de trabajo				X	
2.Las condiciones ambientales para desarrollar actividades diarias				X	
3.Infraestructura e instalaciones del área para el desarrollo del trabajo				X	
4.Herramientas suficientes y acordes a su trabajo				X	
CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN					
	1	2	3	4	5
1.Capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo					X
2.Atención de necesidades personales con respecto a capacitación				X	
3.Atención a necesidades profesionales con respecto a capacitación				X	
4.Contenido suficiente de las capacitaciones					X
5.Frecuencia de la aplicación de capacitaciones					X
IMPLICACIÓN EN LA MEJORA					
	1	2	3	4	5
1.Conocimiento de los objetivos del área				X	
2.Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en los procesos del área			X		
3.Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en la calidad de los servicios				X	
4.Identificación clara de aspectos susceptibles de mejora en el área				X	
5.Tendencia de mejoría en la calidad del servicio, en el último año				X	
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO					
	1	2	3	4	5
1.Coparticipación en los éxitos y fracasos de su área de trabajo				X	
2.Motivación y gusto por el trabajo que desarrolla				X	
3.Reconocimiento adecuado de las tareas que desarrolla				X	
4.Reconocimiento especial por mejoras en su trabajo				X	
5.Conformidad con el cargo que desempeña actualmente				X	
Por favor, indiquenos lo que debemos hacer para mejorar la calidad del apoyo que le brindamos a usted.					

	FORMATO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA CLIENTES INTERNOS	Fecha				
		Código				
		Versión				
NOMBRE						
CARGO						
1.- SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Por favor responda las siguientes preguntas teniendo en cuenta su experiencia personal. Marque el número que corresponda a cada pregunta, sus respuestas serán tratadas confidencialmente y utilizadas para mejorar la calidad del servicio prestado por el Centro Cardiológico de Bogotá. Gracias por tomarse el tiempo necesario para rellenar este cuestionario. Para responder las preguntas, tenga en cuenta la siguiente notación. Marque con una "X" su respuesta donde: (1) Muy Insatisfecho; (2) Insatisfecho; (3) Medianamente Satisfecho; (4) Satisfecho; (5) Muy Satisfecho						
AREA DE TRABAJO						
		1	2	3	4	5
1. Organización del trabajo en el área.				X		
2. Definición y conocimiento de sus funciones y responsabilidades.						X
3. Distribución equitativa de cargas de trabajo.				X		
4. Desarrollo de capacidades en el puesto de trabajo.						X
5. Retroalimentación oportuna sobre su desempeño laboral.				X		
DIRECCIÓN DEL ÁREA						
		1	2	3	4	5
1. Conocimiento y dominio de funciones por parte del responsable del área.				X		
2. Resolución eficaz de problemas por parte del responsable del área.				X		
3. Delegación eficaz de funciones de responsabilidad por parte del responsable del área.			X			
4. Inclusión y participación del personal en la toma de decisiones del área.			X			
5. Retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño.			X			
AMBIENTE DE TRABAJO						
		1	2	3	4	5
1. Relaciones interpersonales con los otros compañeros de trabajo				X		
2. La colaboración de sus compañeros para sacar adelante una tarea o actividad				X		
3. Su integración y participación dentro de un equipo de trabajo				X		
4. Oportunidad de expresar sus opiniones en el grupo de trabajo				X		
5. Nivel de estrés que generan la realización de sus actividades diarias				X		

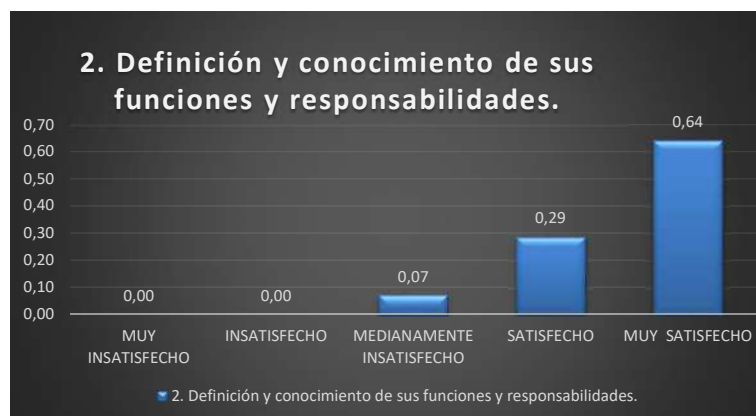
	FORMATO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA CLIENTES INTERNOS		Fecha		
			Código		
			Versión		
NOMBRE					
CARGO					
1.- SERVICIO-AL-CLIENTE-INTERNO Por-favor-responda-las-siguientes-preguntas-teniendo-en-cuenta-su-experiencia-personal.-Marque el número-que-corresponda-a-cada-pregunta,-sus-respuestas-serán-tratadas-confidencialmente-y utilizadas-para-mejorar-la-calidad-del-servicio-prestado-por-el-Centro-Cardiológico-de-Bogota. Gracias-por-tomarse-el-tiempo-necesario-para-rellenar-este-cuestionario. Para-responder-las-preguntas,-tenga-en-cuenta-la-siguiente-notación.-Marque-con-una-“X”-su respuesta-donde: (1)-Muy-Insatisfecho;-(2)-Insatisfecho;-(3)-Medianamente-Satisfecho;-(4)-Satisfecho;-(5)-Muy Satisfecho					
AREA DE TRABAJO					
	1	2	3	4	5
1. Organización del trabajo en el área.					
2. Definición y conocimiento de sus funciones y responsabilidades.					
3. Distribución equitativa de cargas de trabajo.					
4. Desarrollo de capacidades en el puesto de trabajo.					
5. Retroalimentación oportuna sobre su desempeño laboral.					
DIRECCIÓN DEL ÁREA					
	1	2	3	4	5
1. Conocimiento y dominio de funciones por parte del responsable del área.					
2. Resolución eficaz de problemas por parte del responsable del área.					
3. Delegación eficaz de funciones de responsabilidad por parte del responsable del área.					
4. Inclusión y participación del personal en la toma de decisiones del área.					
5. Retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño.					
AMBIENTE DE TRABAJO					
	1	2	3	4	5
1.Relaciones interpersonales con los otros compañeros de trabajo					
2.La colaboración de sus compañeros para sacar adelante una tarea o actividad					
3.Su integración y participación dentro de un equipo de trabajo					
4.Oportunidad de expresar sus opiniones en el grupo de trabajo					
5.Nivel de estrés que generan la realización de sus actividades diarias					

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN					
	1	2	3	4	5
1.Canales claros para la comunicación interna en el área					
2.Comunicación con su jefe y subalternos					
3.Recepción de información clara y suficiente para desarrollar correctamente su trabajo					
4.Conocimiento de los servicios que prestan otras áreas de trabajo					
5.Coordinación adecuada con otras áreas de trabajo					
CONDICIONES LABORALES					
	1	2	3	4	5
1.Seguridad laboral del puesto de trabajo					
2.Las condiciones ambientales para desarrollar actividades diarias					
3.Infraestructura e instalaciones del área para el desarrollo del trabajo					
4.Herramientas suficientes y acordes a su trabajo					
CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN					
	1	2	3	4	5
1.Capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo					
2.Atención de necesidades personales con respecto a capacitación					
3.Atención a necesidades profesionales con respecto a capacitación					
4.Contenido suficiente de las capacitaciones					
5.Frecuencia de la aplicación de capacitaciones					
IMPLICACIÓN EN LA MEJORA					
	1	2	3	4	5
1.Conocimiento de los objetivos del área					
2.Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en los procesos del área					
3.Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en la calidad de los servicios					
4.Identificación clara de aspectos susceptibles de mejora en el área					
5.Tendencia de mejoría en la calidad del servicio, en el último año					
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO					
	1	2	3	4	5
1.Coparticipación en los éxitos y fracasos de su área de trabajo					
2.Motivación y gusto por el trabajo que desarrolla					
3.Reconocimiento adecuado de las tareas que desarrolla					
4.Reconocimiento especial por mejoras en su trabajo					
5.Conformidad con el cargo que desempeña actualmente					
Por-favor,-indíquenos-lo-que debemos-hacer-para-mejorar-la-calidad-del-apoyo-que-le-brindamos-a-usted.					

AREA DE TRABAJO					
ITEMS	FRECUENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1. Organización del trabajo en el área.	0,00	0,07	0,00	0,50	0,43
2. Definición y conocimiento de sus funciones y responsabilidades.	0,00	0,00	0,07	0,29	0,64
3. Distribución equitativa de cargas de trabajo.	0,00	0,00	0,00	0,71	0,29
4. Desarrollo de capacidades en el puesto de trabajo.	0,00	0,00	0,00	0,50	0,50
5. Retroalimentación oportuna sobre su desempeño laboral.	0,00	0,00	0,21	0,57	0,21



AREA DE TRABAJO					
ITEMS	FRECUENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1. Organización del trabajo en el área.	0	1	0	7	6
2. Definición y conocimiento de sus funciones y responsabilidades.	0	0	1	4	9
3. Distribución equitativa de cargas de trabajo.	0	0	0	10	4
4. Desarrollo de capacidades en el puesto de trabajo.	0	0	0	7	7
5. Retroalimentación oportuna sobre su desempeño laboral.	0	0	3	8	3



3. Distribución equitativa de cargas de trabajo.



4. Desarrollo de capacidades en el puesto de trabajo.



5. Retroalimentación oportuna sobre su desempeño laboral.



DIRECCION DEL AREA					
ITEMS	FRECUENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1. Conocimiento y dominio de funciones por parte del responsable del área.	0,00	0,00	0,00	0,64	0,36
2. Resolución eficaz de problemas por parte del responsable del área.	0,00	0,00	0,21	0,57	0,21
3. Delegación eficaz de funciones de responsabilidad por parte del responsable del área.	0,00	0,00	0,14	0,64	0,21
4. Inclusión y participación del personal en la toma de decisiones del área.	0,00	0,00	0,36	0,64	0,00
5. Retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño.	0,00	0,00	0,43	0,43	0,14

DIRECCION DEL AREA					
ITEMS	FRECUENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1. Conocimiento y dominio de funciones por parte del responsable del área.	0	0	0	9	5
2. Resolución eficaz de problemas por parte del responsable del área.	0	0	3	8	3
3. Delegación eficaz de funciones de responsabilidad por parte del responsable del área.	0	0	2	9	3
4. Inclusión y participación del personal en la toma de decisiones del área.	0	0	5	9	0
5. Retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño.	0	0	6	6	2

1. Conocimiento y dominio de funciones por parte del responsable del área.



2. Resolución eficaz de problemas por parte del responsable del área.

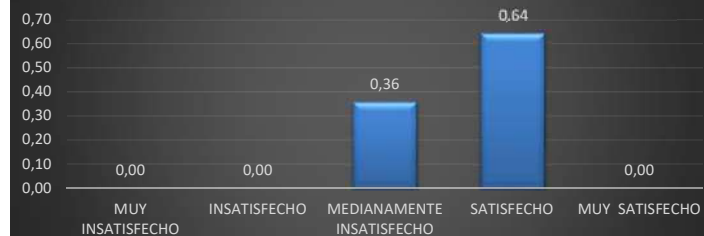


3. Delegación eficaz de funciones de responsabilidad por parte del responsable del área.



3. Delegación eficaz de funciones de responsabilidad por parte del responsable del área.

4. Inclusión y participación del personal en la toma de decisiones del área.



4. Inclusión y participación del personal en la toma de decisiones del área.

5. Retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño.



5. Retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño.

AMBIENTE DE TRABAJO					
ITEMS	FRECUENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1.Relaciones interpersonales con los otros compañeros de trabajo	0,00	0,14	0,29	0,50	0,07
2.La colaboración de sus compañeros para sacar adelante una tarea o actividad	0,00	0,07	0,43	0,29	0,21
3.Su integración y participación dentro de un equipo de trabajo	0,00	0,00	0,36	0,29	0,36
4.Oportunidad de expresar sus opiniones en el grupo de trabajo	0,00	0,14	0,29	0,43	0,14
5.Nivel de estrés que generan la realización de sus actividades diarias	0,00	0,00	0,57	0,36	0,07



AMBIENTE DE TRABAJO					
ITEMS	FRECUENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1.Relaciones interpersonales con los otros compañeros de trabajo	0	2	4	7	1
2.La colaboración de sus compañeros para sacar adelante una tarea o actividad	0	1	6	4	3
3.Su integración y participación dentro de un equipo de trabajo	0	0	5	4	5
4.Oportunidad de expresar sus opiniones en el grupo de trabajo	0	2	4	6	2
5.Nivel de estrés que generan la realización de sus actividades diarias	0	0	8	5	1



COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN					
ITEMS	FRECUENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1.Canales claros para la comunicación interna en el área	0,00	0,00	0,43	0,50	0,07
2.Comunicación con su jefe y subalternos	0,00	0,00	0,29	0,50	0,21
3.Recepción de información clara y suficiente para desarrollar correctamente su trabajo	0,00	0,00	0,07	0,79	0,14
4.Conocimiento de los servicios que prestan otras áreas de trabajo	0,00	0,00	0,14	0,79	0,07
5.Coordinación adecuada con otras áreas de trabajo	0,00	0,00	0,14	0,71	0,14

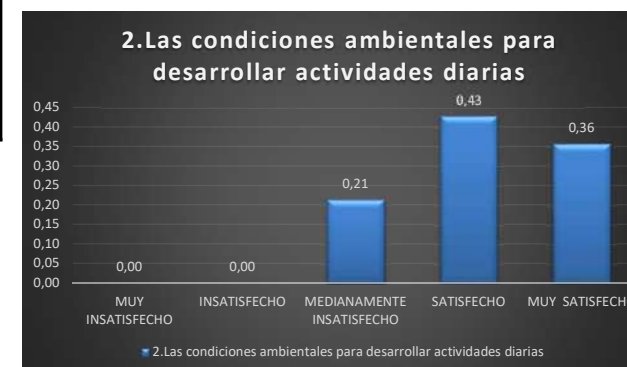


COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN					
ITEMS	FRECUENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1.Canales claros para la comunicación interna en el área	0	0	6	7	1
2.Comunicación con su jefe y subalternos	0	0	4	7	3
3.Recepción de información clara y suficiente para desarrollar correctamente su trabajo	0	0	1	11	2
4.Conocimiento de los servicios que prestan otras áreas de trabajo	0	0	2	11	1
5.Coordinación adecuada con otras áreas de trabajo	0	0	2	10	2



CONDICIONES LABORALES					
ITEMS	FRECUENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
14 1.Seguridad laboral del puesto de trabajo	0,00	0,00	0,07	0,57	0,36
2.Las condiciones ambientales para desarrollar actividades diarias	0,00	0,00	0,21	0,43	0,36
3.Infraestructura e instalaciones del área para el desarrollo del trabajo	0,00	0,00	0,14	0,57	0,29
4.Herramientas suficientes y acordes a su trabajo	0,00	0,00	0,07	0,57	0,36

CONDICIONES LABORALES					
ITEMS	FRECUENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1.Seguridad laboral del puesto de trabajo	0	0	1	8	5
2.Las condiciones ambientales para desarrollar actividades diarias	0	0	3	6	5
3.Infraestructura e instalaciones del área para el desarrollo del trabajo	0	0	2	8	4
4.Herramientas suficientes y acordes a su trabajo	0	0	1	8	5

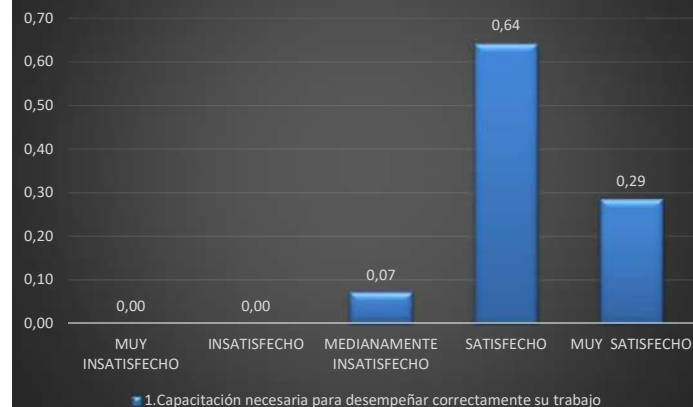


14

CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN					
ITEMS	FRECUENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1.Capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo	0,00	0,00	0,07	0,64	0,29
2.Atención de necesidades personales con respecto a capacitación	0,00	0,00	0,21	0,64	0,14
3.Atención a necesidades profesionales con respecto a capacitación	0,00	0,00	0,21	0,43	0,36
4.Contenido suficiente de las capacitaciones	0,00	0,00	0,21	0,36	0,43
5.Frecuencia de la aplicación de capacitaciones	0,00	0,14	0,07	0,36	0,43

CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN					
ITEMS	FRECUENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1.Capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo	0	0	1	9	4
2.Atención de necesidades personales con respecto a capacitación	0	0	3	9	2
3.Atención a necesidades profesionales con respecto a capacitación	0	0	3	6	5
4.Contenido suficiente de las capacitaciones	0	0	3	5	6
5.Frecuencia de la aplicación de capacitaciones	0	2	1	5	6

1. Capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo



2.Atención de necesidades personales con respecto a capacitación



3. Atención a necesidades profesionales con respecto a capacitación



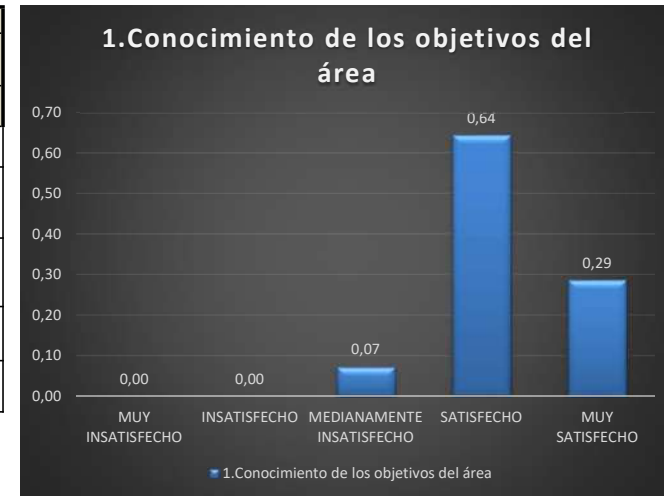
4. Contenido suficiente de las capacitaciones



5. Frecuencia de la aplicación de capacitaciones



IMPPLICACIÓN EN LA MEJORA					
ITEMS	FRECUENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1.Conocimiento de los objetivos del área	0,00	0,00	0,07	0,64	0,29
2.Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en los procesos del área	0,00	0,00	0,14	0,64	0,21
3.Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en la calidad de los servicios	0,00	0,00	0,07	0,64	0,29
4.Identificación clara de aspectos susceptibles de mejora en el área	0,00	0,00	0,14	0,64	0,21
5.Tendencia de mejoría en la calidad del servicio, en el último año	0,00	0,00	0,21	0,71	0,07



IMPPLICACIÓN EN LA MEJORA					
ITEMS	FRECUENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1.Conocimiento de los objetivos del área	0	0	1	9	4
2.Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en los procesos del área	0	0	2	9	3
3.Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en la calidad de los servicios	0	0	1	9	4
4.Identificación clara de aspectos susceptibles de mejora en el área	0	0	2	9	3
5.Tendencia de mejoría en la calidad del servicio, en el último año	0	0	3	10	1



3.Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en la calidad de los servicios



4.Identificación clara de aspectos susceptibles de mejora en el área



5.Tendencia de mejoría en la calidad del servicio, en el último año



MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO					
ITEMS	FRECUENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1.Coparticipación en los éxitos y fracasos de su área de trabajo	0,00	0,00	0,36	0,43	0,21
2.Motivación y gusto por el trabajo que desarrolla	0,00	0,00	0,21	0,36	0,43
3.Reconocimiento adecuado de las tareas que desarrolla	0,00	0,00	0,36	0,43	0,21
4.Reconocimiento especial por mejoras en su trabajo	0,00	0,00	0,29	0,50	0,21
5.Conformidad con el cargo que desempeña actualmente	0,00	0,00	0,14	0,57	0,29

MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO					
ITEMS	FRECUENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1.Coparticipación en los éxitos y fracasos de su área de trabajo	0	0	5	6	3
2.Motivación y gusto por el trabajo que desarrolla	0	0	3	5	6
3.Reconocimiento adecuado de las tareas que desarrolla	0	0	5	6	3
4.Reconocimiento especial por mejoras en su trabajo	0	0	4	7	3
5.Conformidad con el cargo que desempeña actualmente	0	0	2	8	4

1.Coparticipación en los éxitos y fracasos de su área de trabajo



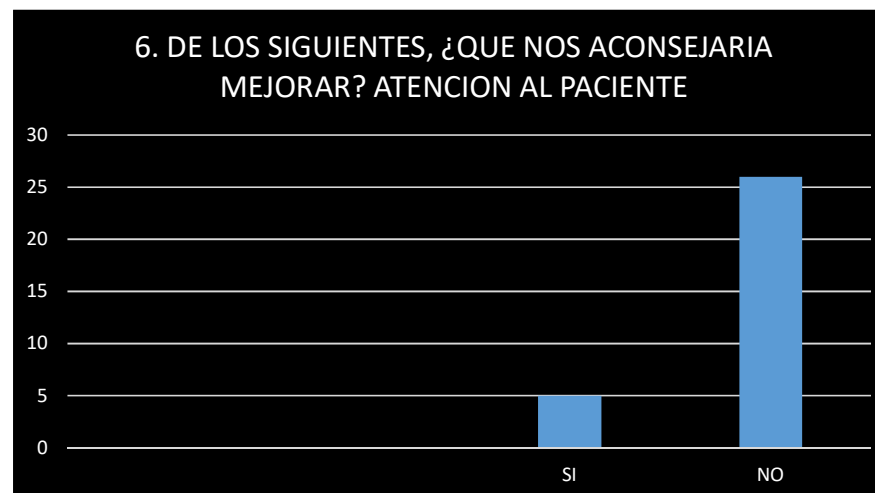
2.Motivación y gusto por el trabajo que desarrolla



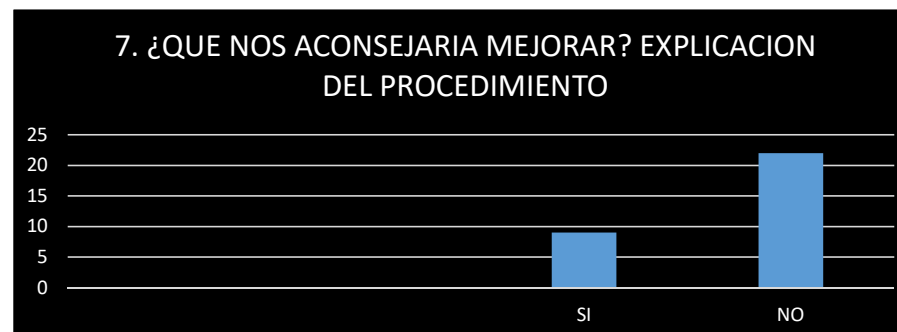


ANEXO D. ANÁLISIS DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

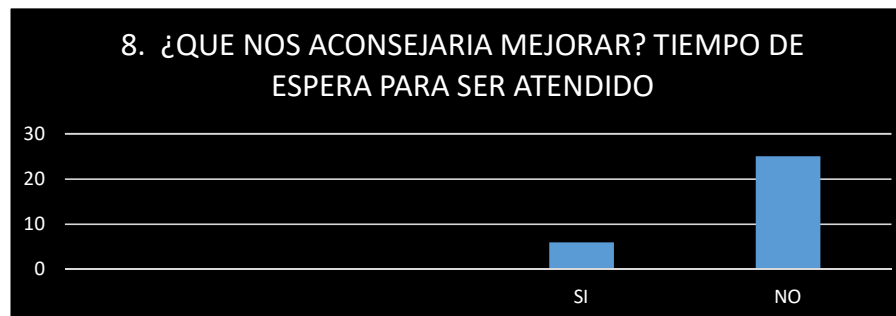
CENTRO CARDIOLOGICO DE BOGOTA		
ITEMS	BUZON DE SUGERENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)	
	SI	NO
6. DE LOS SIGUIENTES, ¿QUE NOS ACONSEJARIA MEJORAR? ATENCION AL PACIENTE	5	26
7. ¿QUE NOS ACONSEJARIA MEJORAR? EXPLICACION DEL PROCEDIMIENTO	9	22
8. ¿QUE NOS ACONSEJARIA MEJORAR? TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	6	25
9. ¿QUE NOS ACONSEJARIA MEJORAR? COMODIDAD EN LAS INSTALACIONES	6	25
10. ¿QUE NOS ACONSEJARIA MEJORAR? ORGANIZACIÓN Y ASEO EN LAS INSTALACIONES	4	27



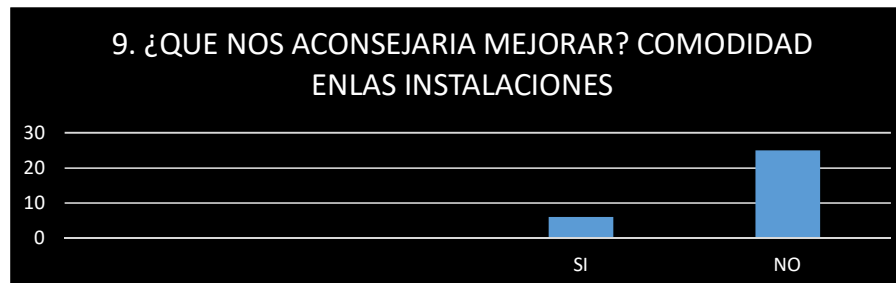
CENTRO CARDIOLOGICO DE BOGOTA		
ITEMS	BUZON DE SUGERENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)	
	SI	NO
7. ¿QUE NOS ACONSEJARIA MEJORAR? EXPLICACION DEL PROCEDIMIENTO	9	22



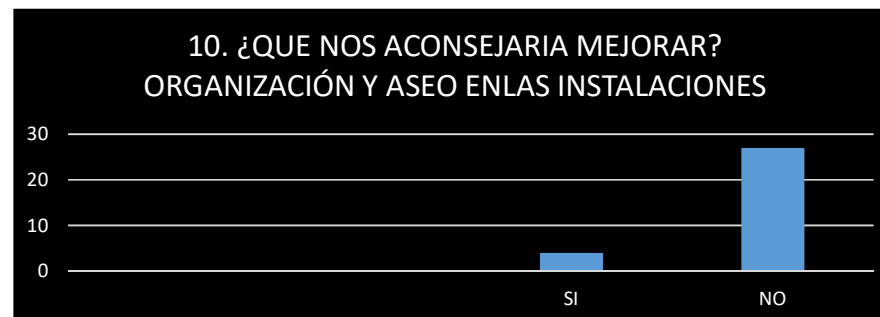
CENTRO CARDIOLOGICO DE BOGOTA		
ITEMS	BUZON DE SUGERENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)	
	SI	NO
8. ¿QUE NOS ACONSEJARIA MEJORAR? TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	6	25



CENTRO CARDIOLOGICO DE BOGOTA		
ITEMS	BUZON DE SUGERENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)	
	SI	NO
9. ¿QUE NOS ACONSEJARIA MEJORAR? COMODIDAD ENLAS INSTALACIONES	6	25



CENTRO CARDIOLOGICO DE BOGOTA		
ITEMS	BUZON DE SUGERENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)	
	SI	NO
10. ¿QUE NOS ACONSEJARIA MEJORAR? ORGANIZACIÓN Y ASEO ENLAS	4	27



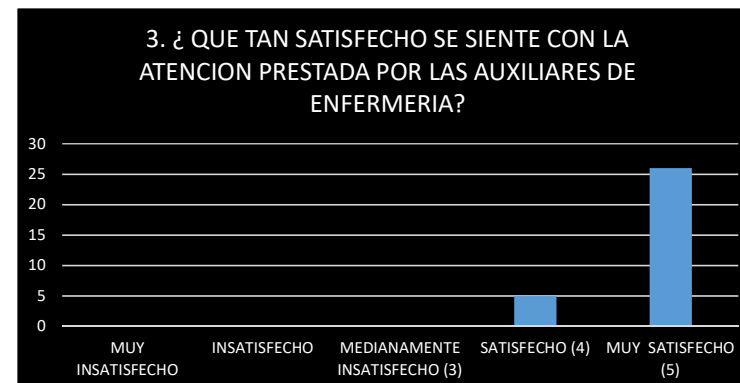
CENTRO CARDIOLOGICO DE BOGOTA					
ITEMS	BUZON DE SUGERENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE INSATISFECHO (3)	SATISFECHO (4)	MUY SATISFECHO (5)
1. ¿ QUE TAN SATISFECHO SE SIENTE CON LA ATENCION TELEFONICO QUE TUVO AL AGENDAR SU CITA?	0	0	1	10	20
2. ¿ QUE TAN SATISFECHO SE SIENTE CON LA ATENCION PRESTADA DEL PERSONAL EN RECEPCION?	0	0	1	6	24
3. ¿ QUE TAN SATISFECHO SE SIENTE CON LA ATENCION PRESTADA POR LAS AUXILIARES DE ENFERMERIA?	0	0	0	5	26
4. ¿ QUE TAN SATISFECHO SE SIENTE CON LA ATENCION PRESTADA POR EL PERSONAL DE MEDICOS ESPECIALISTAS?	0	0	16	4	8
5. ¿COMO EVALUARIA EL PERSONAL EN GENERAL?	0	0	0	5	26



CENTRO CARDIOLOGICO DE BOGOTA					
ITEMS	BUZON DE SUGERENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE INSATISFECHO (3)	SATISFECHO (4)	MUY SATISFECHO (5)
2. ¿ QUE TAN SATISFECHO SE SIENTE CON LA ATENCION PRESTADA DEL PERSONAL EN RECEPCION?	0	0	1	6	24

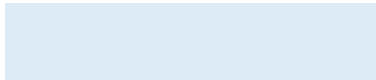


CENTRO CARDIOLOGICO DE BOGOTA					
ITEMS	BUZON DE SUGERENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE INSATISFECHO (3)	SATISFECHO (4)	MUY SATISFECHO (5)
3. ¿ QUE TAN SATISFECHO SE SIENTE CON LA ATENCION PRESTADA POR LAS AUXILIARES DE ENFERMERIA?	0	0	0	5	26

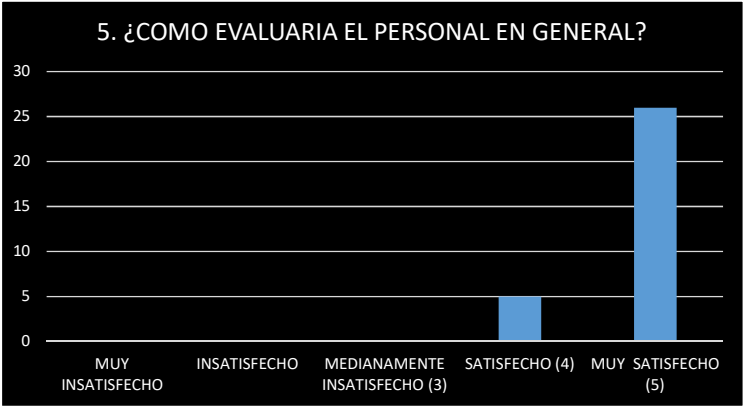


CENTRO CARDIOLOGICO DE BOGOTA					
ITEMS	BUZON DE SUGERENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE INSATISFECHO (3)	SATISFECHO (4)	MUY SATISFECHO (5)
4. ¿ QUE TAN SATISFECHO SE SIENTE CON LA ATENCION PRESTADA POR EL PERSONAL DE MEDICOS ESPECIALISTAS?	0	0	16	4	8





CENTRO CARDIOLOGICO DE BOGOTA					
ITEMS	BUZON DE SUGERENCIAS (NIVEL DE SATISFACCION)				
	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE INSATISFECHO (3)	SATISFECHO (4)	MUY SATISFECHO (5)
5. ¿COMO EVALUARIA EL PERSONAL EN GENERAL?	0	0	0	5	26



ANEXO E. INVENTARIO DOCUMENTAL

CONTROL INFORMACION DOCUMENTADA

CENTRO CARDIOLOGICO DE BOGOTA

No	DOCUMENTOS OBLIGATORIOS	SI	NO
1	Alcance sistema de gestion de la calidad	X	
2	Politica de calidad	X	
3	Objetivos de calidad y planes de calidad	X	
4	Criterios para la evaluación y selección de proveedores	X	
	REGISTROS		
5	Contexto de la organización y partes interesadas	✓	
6	Mantenimiento y calibracion	✓	
7	Trazabilidad de las mediciones	✓	
8	Competencias	✓	
9	Reversion de requisitos del producto o servicio		
10	Nuevos requisitos de productos o servicios		
11	Datos de entrada del diseño y desarrollo		
12	Controles en el diseño		
13	Datos de salida del diseño y desarrollo		
14	Cambios en el diseño y desarrollo		
15	Evaluacion de proveedores	✓	
16	Caracteristicas del producto o servicio	✓	
17	Identificacion y trazabilidad		
18	Cambios en la propiedad del cliente		
19	Cambios para la produccion o prestacion del servicio		
20	liberacion de productos o servicios		
21	Control de salidas no conformes		
22	Seguimiento,medicion, analisis y evaluacion.		
23	Auditorias internas		
24	Salidas de la revision por la direccion		
25	No conformidades y acciones correctivas		
	PROCEDIMIENTOS NO OBLIGATORIOS		
26	Determinar Contexto de la Organización y las Partes Interesadas		
27	Procedimientos para abordar los Riesgos y Oportunidades		
28	Estrategias de Competencia, Formación y Sensibilización		
29	Procedimiento para el Control de Documentos y Registros		
30	Procedimiento de Ventas		
31	Procedimiento de Diseño y Desarrollo		
32	Procedimiento para la Producción y Prestación de Servicios		
33	Régimen de Depósito		
34	Procedimiento para la Satisfacción del Cliente		
35	Procedimiento para la Auditoría Interna		
36	Procedimiento para la Revisión de la Gestión		
37	Procedimiento de Inconformidad y Acción Correctiva		

ANEXO F. DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE
REQUISITOS ISO 9001 :2015

DIAGNOSTICO PARA DETERMINAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001-2015					
CRITERIOS DE CALIFICACION:					
A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema);					
B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema);					
C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema);					
D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		10	5	3	0
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.	10			
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		5		
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.	10			
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.		5		
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica	10			
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?	10			
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestion.	10			
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestion?				0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización	10			
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestion de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.	10			
11	Se mantiene y conserva informacion documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.	10			
SUBTOTAL		80	10	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		82%			
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	10			
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.		5		
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfaccíon del cliente.	10			
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.	10			
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.	10			
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	10			
SUBTOTAL		50	5	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		92%			
6. PLANIFICACION					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.		5		
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.	10			
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS					
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestion?	10			
4	Se manatiene informacion documentada sobre estos objetivos	10			
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?		5		
SUBTOTAL		30	10	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		80%			
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, mediambientales y de infraestructura)		5		
7.1.5 Recursos de seguimiento y medicion					
7.1.5.1 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?		5		

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.		5		
7.1.6 Conocimientos de la organización					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.		5		
7.2 COMPETENCIA					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria		5		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.	10			
7.4 COMUNICACIÓN					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.	10			
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.	10			
7.5.2 Creación y actualización					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.	10			
7.5.3 Control de la información documentada					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.	10			
		SUBTOTAL	50	25	0 0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			75%		
8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.	10			
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.	10			
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.	10			
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.	10			
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		5		
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		5		
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		5	3	
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	10			
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		5		
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.		5		
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.		5		
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		5		
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.		5		
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.		5		
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.		5		
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.		5		
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.		5		
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.		5		
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.		5		
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.		5		
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.		5		
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.		5		
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación		5		
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.		5		
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas		5		
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios		5		

27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación		5		
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.		5		
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.		5		
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios		5		
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			3	
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.		5		
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		5		
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		5		
35	Se conserva información documentada de estas actividades			3	
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.		5		
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		5		
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		5		
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.		5		
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		5		
8.4.3 Información para los proveedores externos					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.	10			
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		5		
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.	10			
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.		5		
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.		5		
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	10			
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	10			
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	10			
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados		5		
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.		5		
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		5		
52	Se controla la designación de personas competentes.	10			
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.		5		
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.		5		
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		5		
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		5		
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		5		
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.		5		
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.		5		
60	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.		5		
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.		5		
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.		5		
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		5		
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.	10			

65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.	10			
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	10			
67	Considera los requisitos del cliente.	10			
68	Considera la retroalimentación del cliente.	10			
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.		5		
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.		5		
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		5		
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		5		
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		5		
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		5		
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.	10			
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.	10			
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	10			
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras	10			
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	10			
SUBTOTAL		210	280	9	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		63%			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	10			
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos.	10			
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.	10			
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.	10			
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.	10			
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.	10			
9.1.2 Satisfaccion del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	10			
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.	10			
9.1.3 Analisis y evaluacion					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.	10			
9.2 AUDITORIA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.	10			
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.	10			
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.	10			
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.	10			
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.	10			
15	Asegura que los resultados de las auditorias se informan a la dirección.	10			
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.	10			
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.	10			
9.3 REVISION POR LA DIRECCION					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.	10			
9.3.2 Entradas de la revision por la direccion					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.	10			
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.	10			
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.	10			
22	Considera los resultados de las auditorías.	10			
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.	10			
24	Considera la adecuación de los recursos.	10			

25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	10					
26	Se considera las oportunidades de mejora.	10					
9.3.3 Salidas de la revision por la direccion							
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.	10					
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.	10					
29	Incluye las necesidades de recursos.	10					
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.	10					
		SUBTOTAL		300	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)				100%			
10. MEJORA							
10.1 Generalidades							
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	10					
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA							
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	10					
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.	10					
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.	10					
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.	10					
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.	10					
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.	10					
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	10					
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.	10					
10.3 MEJORA CONTINUA							
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.	10					
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.	10					
		SUBTOTAL		110	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)				100%			
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD							
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION		ACCIONES POR REALIZAR			
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		82%		MANTENER			
5. LIDERAZGO		92%		MANTENER			
6. PLANIFICACION		80%		MANTENER			
7. APOYO		75%		MEJORAR			
8. OPERACIÓN		63%		MEJORAR			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO		100%		MANTENER			
10. MEJORA		100%		MANTENER			
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION		85%					
Calificacion global en la Gestion de Calidad		ALTO					

DIAGNOSTICO PARA DETERMINAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001-2015						
CRITERIOS DE CALIFICACION:						
A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema);						
B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema);						
C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema);						
D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).						
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION				
		A-V	H	P	N/S	
		A	B	C	D	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		10	5	3	0	
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.					0
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			3		
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS						
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.		5			
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.			3		
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD						
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica	10				
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?	10				
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestion.		5			
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestion?					0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS						
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización					0
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestion de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.					0
11	Se mantiene y conserva informacion documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.					0
SUBTOTAL		20	10	6		0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		33%				
5. LIDERAZGO						
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL						
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		5			
5.1.2 Enfoque al cliente						
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.		5			
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfaccion del cliente.	10				
5.2 POLITICA						
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA						
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.				3	
5.2.2 Comunicación de la política de calidad						
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.					0
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN						
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.					0
SUBTOTAL		10	10	3		0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		38%				
6. PLANIFICACION						
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES						
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.		5			
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.		5			
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS						
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestion?		5			
4	Se manatiene informacion documentada sobre estos objetivos		5			
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS						
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?					0
SUBTOTAL		0	20	0		0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		40%				
7. APOYO						
7.1 RECURSOS						
7.1.1 Generalidades						
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, mediambientales y de infraestructura)			3		
7.1.5 Recursos de seguimiento y medicion						
7.1.5.1 Generalidades						
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?			3		
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones						
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.			3		
7.1.6 Conocimientos de la organización						

4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.		5		
7.2 COMPETENCIA					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria		5		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.			3	
7.4 COMUNICACIÓN					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.				0
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.		5		
7.5.2 Creación y actualización					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			3	
7.5.3 Control de la información documentada					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.			3	
		SUBTOTAL		0	15
		Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		33%	
8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provision de servicios.				0
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.				0
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		5		
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.			3	
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.			3	
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		5		
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.			3	
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentaarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	10			
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.				0
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.		5		
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.				0
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		5		
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			3	
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada perteniente a estos cambios.			3	
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.		5		
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.			3	
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.			3	
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.			3	
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.			3	
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.				0
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.				0
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.				0
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación				0
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.				0
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas				0
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios				0
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación				0
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.				0
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				0
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios			3	
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.				0

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			3	
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.				0
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		5		
35	Se conserva información documentada de estas actividades			3	
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.				0
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.				0
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.				0
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.				0
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		5		
8.4.3 Información para los proveedores externos					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.	10			
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		5		
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.	10			
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.		5		
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.		5		
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	10			
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	10			
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	10			
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados		5		
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.		5		
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		5		
52	Se controla la designación de personas competentes.	10			
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.		5		
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.		5		
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		5		
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		5		
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		5		
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.		5		
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.				0
60	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.				0
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.				0
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.		5		
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.				0
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considera los requisitos legales y reglamentarios.	10			
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.	10			
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	10			
67	Considera los requisitos del cliente.	10			
68	Considera la retroalimentación del cliente.			3	
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.			3	
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				0
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			3	
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			3	
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			3	
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				0
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					

75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.				0
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.				0
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.				0
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras				0
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				0
SUBTOTAL		110	100	51	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		33%			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.			3	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos.			3	
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.			3	
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.			3	
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				0
9.1.2 Satisfaccion del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		5		
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.		5		
9.1.3 Analisis y evaluacion					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.		5		
9.2 AUDITORIA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.	10			
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.	10			
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.		5		
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.	10			
15	Asegura que los resultados de las auditorias se informan a la dirección.	10			
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.	10			
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.	10			
9.3 REVISION POR LA DIRECCION					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.	10			
9.3.2 Entradas de la revision por la direccion					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.		5		
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.		5		
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.		5		
22	Considera los resultados de las auditorías.	10			
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.	10			
24	Considera la adecuación de los recursos.	10			
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	10			
26	Se considera las oportunidades de mejora.	10			
9.3.3 Salidas de la revision por la direccion					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.		5		
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.		5		
29	Incluye las necesidades de recursos.		5		
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.		5		
SUBTOTAL		120	55	12	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		62%			
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.		5		
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.		5		
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.		5		
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		5		
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.		5		

6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.		5		
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.		5		
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		5		
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.		5		
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.		5		
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.		5		
SUBTOTAL			0	55	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			50%		
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD					
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION		ACCIONES POR REALIZAR	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		33%		IMPLEMENTAR	
5. LIDERAZGO		38%		IMPLEMENTAR	
6. PLANIFICACION		40%		IMPLEMENTAR	
7. APOYO		33%		IMPLEMENTAR	
8. OPERACIÓN		33%		IMPLEMENTAR	
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO		62%		MEJORAR	
10. MEJORA		50%		MEJORAR	
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION		41%			
Calificacion global en la Gestion de Calidad		BAJO			

ANEXO G. PRESENTACIÓN

PLANIFICACION Y ESTRUCTURACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, BAJO LA NORMA ISO 9001:2015, EN EL CENTRO CARDIOLOGICO DE BOGOTA



Bertha Elisa Violet Martelo
Jesús Alejandro Vargas Quintero
Patricia Espitia Camacho

BOGOTA
UNIVERSIDAD SANTO TOMAS / ICONTEC
MAESTRIA EN CALIDAD Y GESTION INTEGRAL
2018



Planteamiento del problema



El Centro cardiológico de Bogotá NO CUENTA con un Sistema de gestión de calidad



Lo que genera situaciones como:

- Falta de control
- Limitación en la participación
- Disminución en las posibilidades de adjudicación de contratos
- Afectación en el crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad.
- Desconocimiento de la satisfacción de los clientes

Justificación



Beneficios para la centro cardiológico

Incrementar los clientes

Fidelización de los clientes

Mejor definición de lo servicios

**Perfeccionar en el desarrollo de nuevos servicios nos dará ventaja frente a la competencia.
(cardio- oncología)**

Mayor productividad

Aumentar el control y seguimiento a los procesos de la organización



Justificación



Beneficios para la centro cardiológico



Mejora la motivación y el trabajo en equipo, lo que da mayores posibilidades de alcanzar metas y objetivos de calidad propuestos.

Mejor posición de la empresa en el mercado

Mejora de la imagen de la empresa

Mejora la organización interna, al establecerse una comunicación más fluida

Objetivo general y específicos



Planificación y estructuración de un Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa Centro Cardiológico de Bogotá bajo el modelo ISO 9001:2015,

Con el fin de incrementar la satisfacción del cliente, por medio del establecimiento de procesos de mejora continua, impactado positivamente en el posicionamiento y rentabilidad del Centro Cardiológico de Bogotá.



Objetivos específicos



-)Elaboración del diagnóstico inicial.**
-)Definición de la plataforma estratégica**
-)Definición de la plataforma de calidad.**
-)Elaboración de información documentada:
Descripción de procesos.**



Objetivos específicos



	Encuestas. Mesas de trabajo con los integrantes de la organización. Talleres Entrevistas	Realizar comprensión de la organización, su entorno y su estado actual.
Diagnóstico – análisis situacional		
Sensibilizar sobre gestión del cambio; comprender la cultura de la organización.		
Determinar tipos de clientes y requisitos del producto.		

Objetivos específicos



Objetivos	Metodologías	Acciones
	Mesas de trabajo con los integrantes de la organización. Talleres Entrevistas	Realizar sensibilización con principios ISO 9000.
Definir el alcance y alinear el SGC con la estrategia organizacional: política – objetivos – eficacia - despliegue a indicadores estratégicos.		
Concertar con la Alta Dirección: precisar, lograr compromiso y definir representante.		
Realizar Plan de implementación.		

Objetivos específicos



Objetivos	Metodologías	Acciones
	Observación de procesos Mesas de trabajo con los integrantes de la organización.	Analizar y modelar los procesos y sus interacciones: elaborar Caracterizaciones.
Requisitos del proceso.		
Indicadores de gestión de los procesos. ¿Cuáles datos recopilar?		
Determinar los recursos para implementar el SGC y aumentar la satisfacción de los clientes.		
	Consulta a expertos Mesas de trabajo con los integrantes de la organización.	Identificar tres procesos para su documentación

Cronograma

FASES	ACCIONES	RESPONSABLE	PLANEADO VS EJECUTADO	2018											
				ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO			
Fase 1: Compromiso	Conocer la organización, su entorno cultura, su estado actual, percepción de los clientes.	PATRICIA ESPITIA	PLANEADO	X											
			EJECUTADO	X											
	Diagnóstico – análisis situacional	ALEJANDRO VARGAS	PLANEADO	X											
			EJECUTADO	X											
	Sensibilizar sobre sistemas de gestión de calidad y gestión del cambio.	BERTHA VIOLET	PLANEADO		X										
			EJECUTADO		X										
	Identificar requisitos del servicio.	PATRICIA ESPITIA	PLANEADO			X									
			EJECUTADO			X									
	Realizar un inventario documental	BERTHA VIOLET	PLANEADO			X									
			EJECUTADO			X									
	Análisis de los resultados	ALEJANDRO VARGAS	PLANEADO			X									
			EJECUTADO			X									
	Realizar sensibilización con principios ISO 9000. Beneficios, en que podemos fallar.	BERTHA VIOLET	PLANEADO				X								
			EJECUTADO				X								
	Definir el alcance y alinear el SGC con la estrategia organizacional. despliegue a indicadores estratégicos.	PATRICIA ESPITIA	PLANEADO				X								
			EJECUTADO				X								
Concertar con la Alta Dirección: precisar, lograr compromiso y definir representante.	PATRICIA ESPITIA	PLANEADO					X								
		EJECUTADO					X								
Realizar Plan de Implementación. Análisis de los resultados	ALEJANDRO VARGAS	PLANEADO						X	X						
		EJECUTADO						X	X						

GRADO DE CUMPLIMIENTO

0%



Resultados



1. ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INICIAL.
2. DEFINICIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA
3. DEFINICIÓN DE LA PLATAFORMA DE CALIDAD.
4. ELABORACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA:
DESCRIPCIÓN DE PROCESOS.

Resultados



1. ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INICIAL.

Resultados



2. DEFINICIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA

VISIÓN

MISIÓN

MATRIZ DOFA

Resultados



3. DEFINICIÓN DE LA PLATAFORMA DE CALIDAD.

- IDENTIFICAR PROCESOS ESTRATÉGICOS.
- IDENTIFICAR LOS PROCESOS MISIONALES.
-
- IDENTIFICAR PROCESOS DE APOYO
- POLÍTICA DE CALIDAD.
- OBJETIVOS DE CALIDAD.
- PLAN DE ACCIÓN PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS DE CALIDAD
- MAPA DE PROCESOS.

Resultados



POLÍTICA DE CALIDAD

El centro cardiológico de Bogotá presta servicios de salud en diagnóstico, consulta y tratamiento de enfermedades del corazón, de manera oportuna y segura, garantizando al paciente y sus familias el respeto de su dignidad y de sus derechos.

Estamos comprometidos con el cumplimiento de los estándares de calidad, de los requisitos legales, con el mejoramiento continuo y la satisfacción de los clientes externos e internos y partes interesadas.

Resultados



OBJETIVOS DE CALIDAD

-)/Servicios humano, oportuno y seguro
-)/Cumplir con los estándares de calidad
-)/Infraestructura adecuada
-)/Personal competente
-)/Satisfacción de clientes (pacientes y partes interesadas)
-)/Examinar los resultados organizacionales para ejercer acciones de mejoramiento permanente.

Resultados

MAPA DE PROCESOS CENTRO CARDIOLOGICO DE BOGOTÁ



Resultados



4. ELABORACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DESCRIPCIÓN DE PROCESOS.

VALIZAR LOS PROCESOS Y SUS INTERACCIONES.

ARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.

1. PROCESO ESTRATEGICO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
2. PROCESO DE APOYO: TALENTO HUMANO
3. PROCESO MISIONAL: AYUDAS DIAGNOSTICAS

ANEXO H. VIDEO

Links de videos utilizados en el desarrollo del proyecto

ISO 9001:2015 <https://www.youtube.com/watch?v=TEKS9R0nLEY&t=207s>

Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad
<https://www.youtube.com/watch?v=yOImNgNYoMg&t=8s>

ANEXO I. PLAN ESTRATÉGICO E INDICADORES ESTRATÉGICOS

PLAN ESTRATEGICO CENTRO CARDIOLOGICO DE BOGOTA

PRESENTADO A:
Profesor Diego Lizarazo

Bogotá
UNIVERSIDAD SANTO TOMAS /ICONTEC
2018

PRIMER PRODUCTO PLAN ESTRATEGICO

PRESENTADO POR:

Bertha Elisa Violet Martelo

Patricia Espitia Camacho

Jesús Alejandro Vargas

PRESENTADO A:

Profesor Diego Lizarazo

Bogotá

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS /ICONTEC

2018

TABLA DE CONTENIDO

1. CENTRO CARDIOLOGICO DE BOGOTA	6
1.1. ANTECEDENTES	6
1.2. INFORMACION DE LA EMPRESA	9
1.2.1. Propuesta de valor.....	10
1.2.1.1. Cardio oncología	10
1.2.1.2. Clínica de falla cardiaca.....	11
1.2.1.3. Rehabilitación cardiaca	11
1.2.1.4. Contra pulsación externa.....	11
1.2.1.5. Rigidez arterial.....	11
1.2.2. Organigrama.....	12
1.2.3. Misión.....	13
1.2.4. Visión.....	14
1.2.5. Servicios.....	14
1.2.5.1. Consulta de cardiología	14
1.2.5.2. Electrocardiograma.....	15
1.2.5.3 Ecocardiograma.....	15
1.2.5.4. Monitoreo de presión arterial.....	16
1.2.5.5. Test de holter	17
1.2.5.6. Mesa basculante.....	18
1.2.5.7. Índice tobillo brazo.....	19

1.2.5.8. Estudio de rigidez arterial	20
1.2.5.9. Prueba de esfuerzos	21
1.2.5.10 Contra pulsación externa.....	22
1.2.5.11 Clínica día por falla cardiaca	23
1.2.5.12. Rehabilitación cardiaca.....	24
1.2.6. Clientes centro cardiológico de Bogotá.....	25
1.2.6.1. Clientes empresas promotoras de salud.....	26
1.2.6.2. Clientes y administradoras de riesgo laborales.....	26
1.6.2.3. Aseguradoras.....	26
1.2.6.4. Medicina prepagada.....	26
1.6.2.5. Particulares.....	26
1.3. ANALISIS DE LA INDUSTRIA.....	26
1.3.1. Entorno competitivo.....	31
1.3.2. Conclusiones y Recomendaciones.....	38
1.4. MATRIZ DE FACTORES INTERNOS.....	39
1.4.1. Fortalezas.....	39
1.4.2. Debilidades.....	40
1.5. MATRIZ DE FACTORES EXTERNOS.....	40
1.5.1 Oportunidades.....	40
1.6.2 Amenazas	41
1.6.3. Matriz DOFA.....	42
2. POSICIONAMIENTO ESTRATEGICO.....	43
2.1. MAPA ESTRATEGICO.....	43
2.2. MISION.....	43
2,3. VISION	44
2.4. VALORES.....	44
2.4.1. Honestidad.....	44

2.4.2, Responsabilidad	45
2.4.3. Equidad.....	45
2.4.4. Trabajo en equipo	45
2.4.5. Respeto	45
2.5. PRINCIPIOS	45
2.5.1. Innovación	46
2.5.2. Calidad.....	46
2.5.3. Compromiso en el servicio	46
2.5.4. Responsabilidad social con la comunidad.....	46
2.5.5. Desarrollo y vienes del recurso humano.....	46
2.6. DESTINO ESTRATEGICO.....	47
2.7. PERSPECTIVAS.....	48
2.8. IMPACTO DE LAS INICIATIVAS EN LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS..	51
3.COSTOS.....	52
4 APORTES.....	55
5. BIBLIOGRAFIA.....	56

1. CENTRO CARDIOLOGICO DE BOGOTA



1.1. ANTECEDENTES

“Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), cerca de 54.000 personas mueren cada año en Colombia por sufrir enfermedades cardiovasculares. Estas patologías son la principal causa de muerte en colombianos mayores de 45 años.

En ese mismo sentido proyecta la mortalidad en el mundo la Organización Mundial de la Salud (OMS). Según el organismo, para el año 2020 la principal causa de

muerte en el orden mundial serán las enfermedades cardiovasculares.

Por lo anterior, en una de sus publicaciones, la Sociedad Colombiana de Cardiología considera que las enfermedades del corazón son la "principal amenaza para el género humano".

En Colombia, una de cada cuatro personas fallece por culpa de las enfermedades cardiovasculares, un problema que supone un costo económico muy elevado, el cual se estima en torno a los \$6,4 billones al año. Este cálculo, recogido en un informe reciente elaborado por Deloitte con base en las cifras del país en 2015, muestra la gravedad que tiene la que, actualmente, es la principal causa de muerte en Colombia.

De este dinero, \$3,84 billones sería el costo para el sistema de salud, lo que supone que Colombia dedica a estos trastornos el 6,55% del gasto total en atención médica.

Además, cabe destacar que, en el país, el sector público asume la mayor parte, llegando hasta el 76%, mientras que las entidades privadas se encargan del 24% del total.

Por el otro lado, los costos por concepto de pérdidas de productividad ascenderían a \$2,58 billones. En este punto, \$1,71 billones serían los ingresos que pierden las víctimas; \$197.639 millones los que dejan de percibir las empresas; \$366.002 millones, el valor de la atención de los familiares y amigos y, por último, \$306.936 millones, los ingresos fiscales que se dejan de percibir. Este rubro es el 0,3% del PIB.

“La atención cardiovascular en Colombia es buena y tenemos centros especializados de calidad respecto a Latinoamérica. Pero los médicos generales no tienen el entrenamiento suficiente para identificar estos factores, por eso se necesitan doctores que soporten la estructura, si no, se fractura el servicio”, destaca Castillo.

El 45% de los episodios cardiovasculares ser podría evitar con una correcta prevención”.

El primer centro cardiovascular creado en Colombia es la clínica Shaio, en abril de 1957, desde entonces ha marcado la historia de la cardiología en el país y en el mundo.

Desde ahí se empezó una escuela de cardiología donde se realizaron capacitaciones buscando especializar a los médicos generales y al personal de salud y así empezar a generar futuras empresas dedicadas a la cardiología.

El Centro Cardiológico de Bogotá, es una empresa pequeña que, lleva 30 años en el mercado, no cuenta actualmente con un Plan Estratégico diseñado, además tiene la falencia de un Sistema de Gestión de Calidad. El Centro Cardiológico está habilitado por el Ministerio de Salud y protección social y funciona con 15 empleados, es una excelente oportunidad de trabajo para el buen desarrollo de la empresa.

Se encuentra ubicado en la ciudad de Bogotá, en la calle 16 número 82-36, barrio el country, presta servicios de salud y ayudas diagnosticas para identificar como se encuentra cardiológicamente el paciente. Inicialmente solo se prestaba el servicio de consulta de cardiología, pero a medida que se detectaron otras necesidades en el entorno se decidió ampliar el paquete de servicios que se puede ofrecer a los clientes y usuarios. Existen otras instituciones que prestan los mismos servicios y que pueden ser competitivos.

El ciclo económico actual es favorable en el sector por la alta demanda de usuarios, en donde no nos vemos afectados por la competencia.

La posición en la mente del consumidor permite el manejo integral del paciente, prestar servicios relacionados con procedimientos de cardiología, encontrando todos los servicios en un mismo lugar, lo que facilita al paciente realizar varios exámenes, ayudas diagnosticas o consultas en menos tiempo.

Las nuevas tecnologías permiten la consecución de los objetivos, cuenta con equipos completos, los cuales están al día con sus mantenimientos, cuentan con un buen número de equipos para la realización de procedimientos y capacidad para realizar ayudas diagnosticas a diario, y a esto se suma la capacidad para manejar agendas a diario.

El mercado potencial de la salud en Bogotá, vislumbra el acatamiento de la normatividad vigente, además que se encuentra vigilada por la Superintendencia de Salud, el Ministerio de salud y el INVIMA.

Con la cambiante globalización del mercado y servicios que se prestan en la institución, no se debe permitir el atraso en la tecnología, con el fin de brindar un excelente servicio a nuestros usuarios, lo cual contribuye significativamente a la disminución de quejas, demandas y derechos de petición.

La Empresa ve la necesidad de invertir una gran cantidad de recursos en equipos para dar inicio al servicio de falla cardiaca, rehabilitación cardiaca y contra pulsación.

La confiabilidad del consumidor y de los usuarios es alta por la disponibilidad de profesionales especialistas y equipos que permiten dar con veracidad y rapidez un diagnóstico.

Los estilos de vida cada vez más acelerados hacen que aumenten los riesgos cardiovasculares significativamente a tal punto que cada día hay más usuarios que necesitan realizar este tipo de procedimiento, ayudas diagnósticas o consultas, buscando mejorar su calidad de vida o identificar alteraciones con prioridad.

1.2. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

De acuerdo con la información que brinda el centro cardiológico en su página web fue fundado en 1987, por el doctor Gabriel Alberto Robledo Káiser, y desde ese momento ha brindado servicios de salud cardiovascular.

“El Doctor Gabriel Alberto Robledo Káiser nació el 27 de septiembre de 1950 en Bogotá. De madre alemana y padre colombiano, ha vivido en Bogotá toda su vida.



Realizó sus estudios de medicina en la Pontificia Universidad Javeriana, en donde obtiene su título de Médico Cirujano en el año de 1977. Después de realizar su internado y su médica tura rural en el pequeño pueblo de Garagoa, Boyacá, viaja a los Estados Unidos, en donde realiza estudios de post-grado en el Saint Barnabas Medical Center en Denville, New Jersey. Al regreso de su paso por el

suelo norteamericano, el Dr. Robledo inicia su Residencia en Medicina Interna y Cardiología en la Escuela Colombiana de Medicina Clínica A. Shaio en la ciudad de Bogotá, donde es jefe de residentes e Internos durante un año. Ya como Médico Cardiólogo, en el año de 1987 funda el Centro Cardiológico de Bogotá. Dentro de su larga carrera médica, el Dr. Robledo se ha desempeñado como Cardiólogo del

Instituto Nacional de Cancerología; Instructor de Cardiología del Hospital Universitario de La Samaritana; Asesor Médico en Cardiología de la Asociación Colombiana de Facultades de Medicina ASCOFAME; presidente de la AEFAS; y Coordinador del Comité de Hipertensión Arterial de la Sociedad Colombiana de Cardiología, entre otros. Además, ha sido autor y coautor de distintas publicaciones. Actualmente el Dr. Gabriel Robledo es el director del Centro Cardiológico de Bogotá y presidente de la Fundación Precardia, además de desempeñarse como asesor médico de varios Laboratorios Farmacéuticos, e instructor certificado por la Asociación Americana del Corazón en BLS, ACLS”.

Como amenazas se encuentran exámenes a un menor valor en otras empresas, teniendo en cuenta que estas manejan clientes de EPS y en esta empresa solo se manejan como usuarios de las prepagadas, planes complementarios o particulares. Encontramos otra amenaza cuando el consumidor encuentra servicios de medicina general que el siente que puede manejar el problema de salud.

Se ofrecen paquetes para disminuir los costos a los usuarios, brindando mayor cobertura a los consumidores y ofreciendo servicios con calidad a un menor costo. Como oportunidad vemos el crecimiento que ha tenido en los últimos años la Entidad buscando mejorar los servicios, incrementando las utilidades, cambiando la infraestructura, mejorando los espacios de atención al usuario, ampliando la posibilidad de procedimientos dentro del Centro Cardiológico, lo que aumenta a futuro la rentabilidad de la empresa buscando más negociaciones y ampliando la cobertura del consumidor y satisfacer la demanda.

Cuenta con 15 empleados y atiende aproximadamente 1890 pacientes al mes.

1.2.1. Propuestas de valor

Teniendo en cuenta la satisfacción de los usuarios, en la prestación de los servicios que actualmente ofrece el centro cardiológico de Bogotá, por su ubicación geográfica estratégica, la flexibilidad de la agenda diaria y la atención efectiva a los usuarios, se hace necesario implementar nuevos servicios y fortalecer los que hay actualmente, con el fin de aumentar la satisfacción integral y su calidad de vida.

Dentro de estos servicios encontramos:

1.2.1.1. Cardio oncología:

“Para el Centro Cardiológico de Bogotá tu corazón es muy importante. Por eso queremos invitarte a solicitar una valoración cardio oncológica antes de iniciar un

tratamiento de quimioterapia o radioterapia para conocer las consecuencias que tendría en la salud de su corazón y en general de tu sistema cardiovascular.

Cuando se tiene cáncer, es muy poca la información que conoces sobre tu tratamiento y los posibles efectos que tiene en órganos vitales como el corazón.

Por eso acá encontrarás especialistas que desean que te mejores en las mejores condiciones, si tienes cáncer, tienes antecedentes o eres paciente re incidente, consúltanos para hablar de los efectos adversos puede tener la quimioterapia en un órgano como el corazón”.

1.2.1.2. Clínica de Falla Cardíaca

Establece un diagnóstico completo de falla cardíaca (etiología, factores precipitantes y pronóstico) de manera oportuna para mantener la clase funcional del paciente en el mejor estado posible, contribuyendo así a la disminución de re hospitalizaciones y al mejoramiento de la calidad de vida de los pacientes.

1.2.1.3. Rehabilitación Cardíaca

La rehabilitación cardíaca es un programa médico supervisado para ayudar a las personas que tienen:

- Un ataque al corazón
- Una angioplastia o injerto de derivación de la arteria coronaria debido a enfermedad coronaria
- Una reparación o reemplazo de válvulas del corazón
- Un trasplante de corazón o de pulmón
- Angina de pecho
- Falla cardíaca

1.2.1.4. Contra pulsación Externa Sincronizada (EECP)

La Contra pulsación Externa Sincronizada del corazón es el método no invasivos más útil en el tratamiento de la enfermedad coronaria y relacionadas con la circulación. Los sistemas de Contra pulsación externa sincronizados son dispositivos médicos no invasivos, para el tratamiento de pacientes que sufren de enfermedad coronaria. Los sistemas de terapia de EECP consisten en tres grupos

de brazaletes inflables a presión colocados alrededor de la pantorrilla, los muslos y los glúteos, regulados por el ritmo cardíaco del paciente

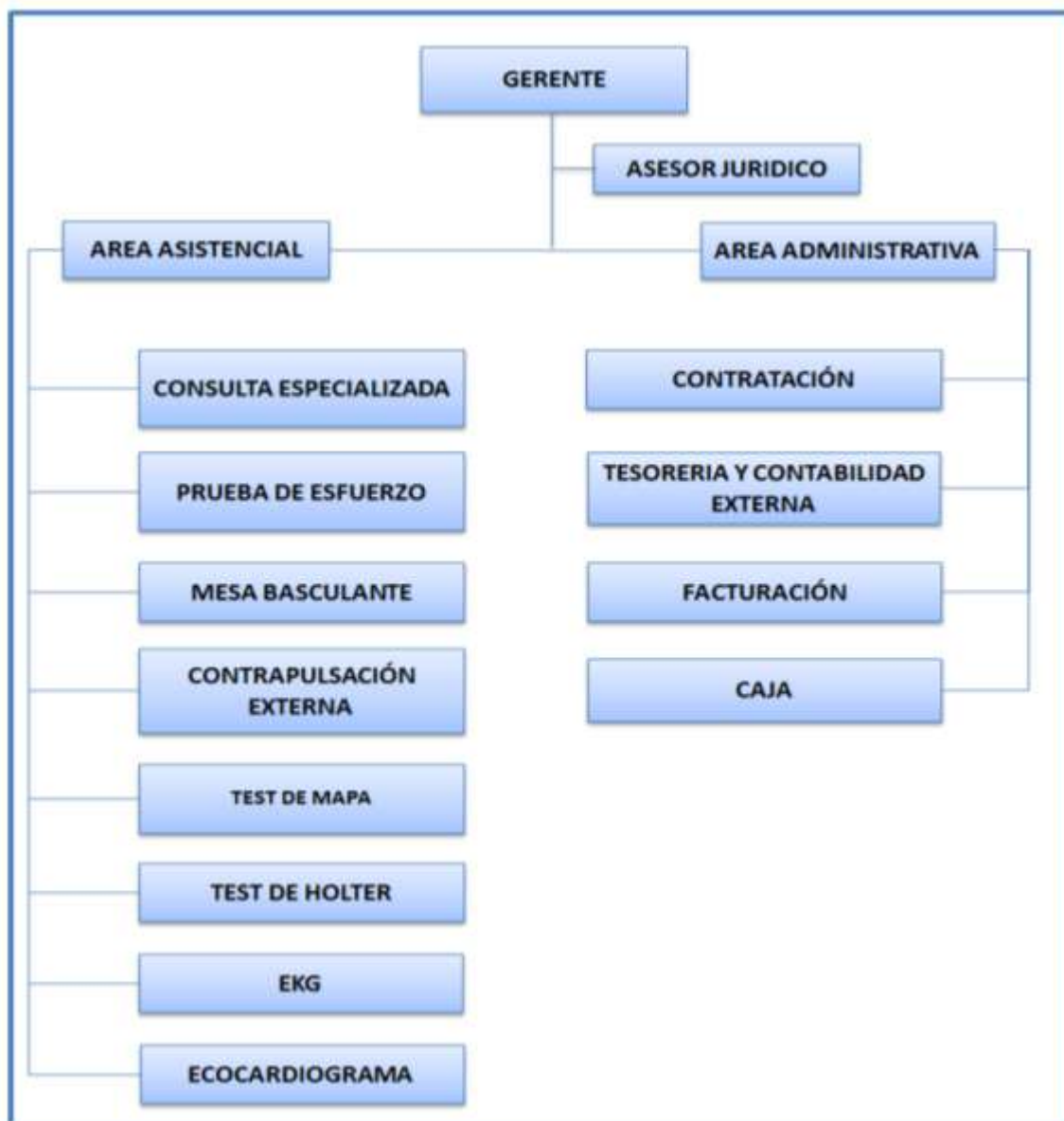
1.2.1.5. Rigidez arterial

Se valora con un tensiómetro especial que mide la velocidad de la onda de pulso, o sea de la sangre que sale del corazón a las arterias del cuerpo, y así conocer su rigidez, para determinar el riesgo de eventos cardiovasculares, en pacientes con factores de riesgo, y poder prescribir las acciones (control de factores de riesgo) y medicamentos que se puedan utilizar.

1.2.1.6. Índice Tobillo - Brazo

Es una exploración no invasiva para valorar la presencia de falta de irrigación de la sangre (isquemia) en los miembros inferiores, que en la caso de pacientes diabetes puede estar falsamente elevado, por la calcificación de las arterias

1.2.2. Organigrama



1.2.3. Misión

Prestar servicios médicos especializados en Cardiología, con altos estándares de calidad y responsabilidad, enfocados al paciente y sus necesidades.

1.2.4. Visión

Posicionarnos a nivel nacional como una IPS líder en la prestación de servicios médicos especializados en Cardiología, donde se destaque la excelencia y el uso de tecnologías de punta al alcance de nuestros usuarios.

1.2.5. Servicios

1.2.5.1. Consulta de cardiología: La *cardiología* es una disciplina médica que se especializa en el tratamiento de enfermedades cardiovasculares.

Consulta de Cardiología



centro
cardiológico
de Bogotá

Tu Corazón, nuestro compromiso

Consulta de Cardiología

Mayor Información:
Tel: 6164816 - 6104522 - 5314346
Cel: 313-2815664

www.centrocardiobogota.com

1.2.5.1. Electrocardiograma: El electrocardiograma evalúa el ritmo y la función cardíaca a través de un registro de la actividad eléctrica del corazón, por lo que se usa para diagnosticar problemas cardíacos, patologías pulmonares, trastornos de los iones.

Electrocardiograma



**centro
cardiológico
de Bogotá**

Tu Corazón, nuestro compromiso

Electrocardiograma

Mayor Información:
Tel: 6164816 - 6104522 - 5314346
Cel: 313-2815664

www.centrocardiobogota.com

- 1.2.5.2. Ecocardiograma:** Es una prueba diagnóstica fundamental porque ofrece una imagen en movimiento del corazón. Mediante ultrasonidos, la ecocardiografía aporta información acerca de la forma, tamaño, función, fuerza del corazón, movimiento y grosor de sus paredes y el funcionamiento de sus válvulas. Además, puede aportar información de la circulación pulmonar y sus presiones, la porción inicial de la aorta y ver si existe líquido alrededor del corazón.

Ecocardiograma



**centro
cardiológico
de Bogotá**

Tu Corazón, nuestro compromiso

Ecocardiograma

Mayor Información:
Tel: 6164816 - 6104522 - 5314346
Cel: 313-2815664

www.centrocardiobogota.com

- 1.2.5.3. Monitoreo de presión arterial:** también llamado holter de tensión arterial (*Se prefiere llamar MAPA para diferenciarlo del Holter de arritmias*) es un método técnico no invasivo que pretende obtener una medición de la presión arterial durante un periodo de tiempo determinado, generalmente 24 horas, de forma ambulatoria (fuera de la consulta u hospital), de tal forma que los datos de tensión arterial recogidos puedan ser posteriormente analizados por su médico.

Monitoreo de Presión Arterial



**centro
cardiológico
de Bogotá**

Tu Corazón, nuestro compromiso

Monitoreo de Presión Arterial

Mayor Información:
Tel: 6164816 - 6104522 - 5314346
Cel: 313-2815664

www.centrocardiobogota.com

- 1.2.5.4. Test de Holter:** Conocer con detalle la actividad eléctrica del corazón en tan solo unas horas es posible gracias al holter, un dispositivo que te llevas a casa y que registra los datos a analizar por el médico mientras

haces

tu

vida

normal.

Test de Holter



**centro
cardiológico
de Bogotá**

Tu Corazón, nuestro compromiso

Test de Holter

Mayor Información:
Tel: 6164816 - 6104522 - 5314346
Cel: 313-2815664

www.centrocardiobogota.com

- 1.2.5.5. Mesa basculante:** La prueba de la mesa basculante se emplea para estudiar el origen de desvanecimientos, desmayos y síncope, y comprueba si el corazón es capaz de responder a cambios de tensión y de gravedad correctamente.

Mesa Basculante



centro
cardiológico
de Bogotá

Tu Corazón, nuestro compromiso

Mesa Basculante

Mayor Información:

Tel: 6164816 - 6104522 - 5314346

Cel: 313-2815664



www.centrocardiobogota.com

- 1.2.5.6. Índice tobillo brazo:** El índice tobillo-brazo es una herramienta diagnóstica empleada para la evaluación de la circulación arterial hacia los miembros inferiores. Este parámetro compara la presión sistólica de las arterias de los tobillos (tibiales posteriores y pedias) con las arterias braquiales (humerales).

Índice Tobillo Brazo



centro
cardiológico
de Bogotá

Tu Corazón, nuestro compromiso

Índice Tobillo Brazo

Mayor Información:
Tel: 6164816 - 6104522 - 5314346
Cel: 313-2815664

www.centrocardiobogota.com



- 1.2.5.7. Estudio de rigidez arterial:** se valora con un tensiómetro especial que mide la velocidad de la onda de pulso, o sea de la sangre que sale del corazón a las arterias del cuerpo, y así conocer su rigidez, para determinar el riesgo de eventos cardiovasculares, en pacientes con factores de riesgo, y poder prescribir las acciones (control de factores de riesgo) y medicamentos que se puedan utilizar.

Estudio de Rigidez Arterial



centro
cardiológico
de Bogotá

Tu Corazón, nuestro compromiso

Estudio de Rigidez Arterial

Mayor Información:
Tel: 6164816 - 6104522 - 5314346
Cel: 313-2815664

www.centrocardiobogota.com



- 1.2.5.8. Prueba de esfuerzo:** La prueba de esfuerzo determina la clase funcional de un individuo y permite conocer si existe o se sospecha de una enfermedad coronaria activa, así como la valoración de la capacidad de realizar un ejercicio, de acuerdo a parámetros establecidos según la edad de la persona.

Prueba de Esfuerzo



centro
cardiológico
de Bogotá

Tu Corazón, nuestro compromiso

Prueba de Esfuerzo

Mayor Información:
Tel: 6164816 - 6104522 - 5314346
Cel: 313-2815664



www.centrocardiobogota.com

- 1.2.5.9. Contra pulsación externa:** La Contra pulsación Externa Sincronizada del corazón es el método no invasivo más útil en el tratamiento de la enfermedad coronaria y relacionadas con la circulación. Los sistemas de Contra pulsación externa sincronizados son dispositivos médicos no invasivos, para el tratamiento de pacientes que sufren de enfermedad coronaria. Los sistemas de terapia del sistema de contra pulsación externa sincronizada (EECP) consisten en tres grupos de brazaletes inflables a presión colocados alrededor de la pantorrilla, los muslos y los glúteos, regulados por el ritmo cardíaco del paciente

Contrapulsación Externa



centro
cardiológico
de Bogotá

Tu Corazón, nuestro compromiso

Contrapulsación Externa

Mayor Información:
Tel: 6164816 - 6104522 - 5314346
Cel: 313-2815664



www.centrocardiobogota.com

- 1.2.5.10. Clínica día por falla cardíaca:** Establece un diagnóstico completo de falla cardíaca (etiología, factores precipitantes y pronóstico) de manera oportuna para mantener la clase funcional del paciente en el mejor estado posible, contribuyendo así a la disminución de re hospitalizaciones y al mejoramiento de la calidad de vida de los pacientes

Clinica día para falla cardiaca



centro
cardiológico
de Bogotá

Tu Corazón, nuestro compromiso

Clinica día para falla cardiaca

Mayor Información:
Tel: 6164816 - 6104522 - 5314346
Cel: 313-2815664

www.centrocardiobogota.com



1.2.5.11. Rehabilitación cardiaca: La rehabilitación cardíaca es un programa médico supervisado para ayudar a las personas que tienen:

- Un ataque al corazón
- Una angioplastia o injerto de derivación de la arteria coronaria debido a enfermedad coronaria
- Una reparación o reemplazo de válvulas del corazón
- Un trasplante de corazón o de pulmón
- Angina de pecho
- Falla cardíaca

Rehabilitación cardiaca



**centro
cardiológico
de Bogotá**

Tu Corazón, nuestro compromiso

Rehabilitación cardiaca

Mayor Información:
Tel: 6164816 - 6104522 - 5314346
Cel: 313-2815664

www.centrocardiobogota.com

1.2.6. Clientes centro cardiológico de Bogotá

El Centro Cardiológico de Bogotá cuenta entre sus clientes, con importantes y reconocidas entidades en los segmentos de POS, ARL, Aseguradoras y Empresas de Medicina Prepagada y particulares. A estos clientes se les presta todos los servicios del centro antes mencionados. Dentro ellos tenemos:

1.2.6.1. Cliente Empresa Promotora de Salud (EPS)

- Compensar EPS (planes complementarios)
- Famisanar EPS (planes complementarios)
- Aliansalud EPS



1.2.6.2. Clientes de Administradoras de Riesgos Laborales

- ARL Sura
- Liberty seguros



1.2.6.3. Aseguradoras

- Axa Colpatria
- Coomeva



1.2.6.4. Medicina prepagada

- Medplus
- Colmédica.
- Colsanitas



Según la revista económica Dinero, a corte del mes de abril de 2016, el servicio de **medicina pre pagada tuvo un total de 1.109.673 usuarios en el país**. Este número representa **4,76% del total de afiliados** en los regímenes contributivos y de excepción. Y entre el último mes del año pasado y el cuarto del presente, la tasa de crecimiento registrada de afiliados a medicina pre pagada fue del 3%.

1.2.6.5. Particulares



1.3. ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA.

El sector salud colombiano experimento importantes transformaciones en las últimas décadas, el sistema paso de uno que financiaba básicamente la oferta publica en salud, a uno dirigido principalmente a subsidiados a la demanda por medio de los regímenes contributivo y subsidiado.

En la actualidad Colombia invierte cerca de siete puntos porcentuales del producto interno bruto en salud, donde el 75% lo realiza el sector público. Eso ubica a

Colombia como uno de los países latinoamericanos con mayor gasto público sectorial y donde las familias invierten una menor proporción de recursos en salud.

Después de las reformas realizadas al sistema en 1993, la producción académica en temas relacionados con el sector de la salud aumentó. Tal vez el primer libro que realizó una introducción a la economía de la salud en Colombia como área de investigación es el de Restrepo et al. (2008). Además de presentar los conceptos microeconómicos básicos aplicados al sector, los autores analizan los resultados de las publicaciones previas e identificaron los temas que merecían posteriores estudios. Entre ellos se mencionaron el análisis del estado de salud que vincule varias disciplinas además de la Economía, las ganancias en acceso a partir del seguro de salud, los costos reales de los servicios hospitalarios, las relaciones entre las Empresas Promotoras de Salud (EPS) y las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS), y los factores que determinan su incursión en el mercado.

De acuerdo con Guzmán (2014), Colombia posee aproximadamente 15 camas por cada diez mil habitantes, mientras en la región de las Américas el promedio es 24 y en Europa 60. Del total de camas en Colombia para el 2013, el 57% le pertenecían al sector privado, el 41% al sector público, y el 2% eran mixtas (Guzmán, 2014). El país supera solo a las regiones Asia Sudoriental y Mediterráneo Oriental. Además, entre 2002 y 2012 no se efectuaron grandes cambios en la capacidad hospitalaria pública. Por un lado, se dieron ligeros aumentos en el número de consultorios y unidades de odontología; y por otro, disminuciones de la cantidad de camas, salas de quirófanos y mesas de parto. Esto podría indicar que las atenciones de mayor complejidad están pasando a ser resueltas por las IPS privadas. Idea que es reforzada por el hecho de que a nivel nacional el 57% de las camas, el 76% de las salas de quirófanos y el 51% de las ambulancias son de naturaleza privada.

Algunos indicios sobre la insuficiencia de especialistas en Colombia son los presentados por Cendex (2013) en un estudio que realizó sobre la disponibilidad y distribución de la oferta de médicos especialistas, a partir de encuestas realizadas entre IPS de nivel II y III con más de 25 camas, privadas y públicas. Al indagar acerca de la suficiencia de especialistas, se encontró que el 55,6% de IPS entrevistadas consideró que la planta de estos se encontraba incompleta, lo que obligó al 41,3% de ellas a cerrar o suspender algún servicio en los últimos cinco años.

Mientras Bogotá, Antioquia, Valle del Cauca, Atlántico y Bolívar tienen un mayor número de IPS que los demás departamentos, no sucede así cuando lo que se revisa es el indicador de IPS por cada 100 mil habitantes. Lo mismo sucede en los municipios, en donde las principales ciudades del país (Bogotá, Medellín, Cali, Cartagena y Barranquilla) no lideran este último ordenamiento (Guzmán, 2014). Aunque este indicador es cuestionable debido a que no tiene en cuenta la capacidad instalada de la IPS, ni el recurso humano disponible, ni la complejidad de los servicios ofrecidos, es usado por la OMS ya que da cuenta del número de sedes en

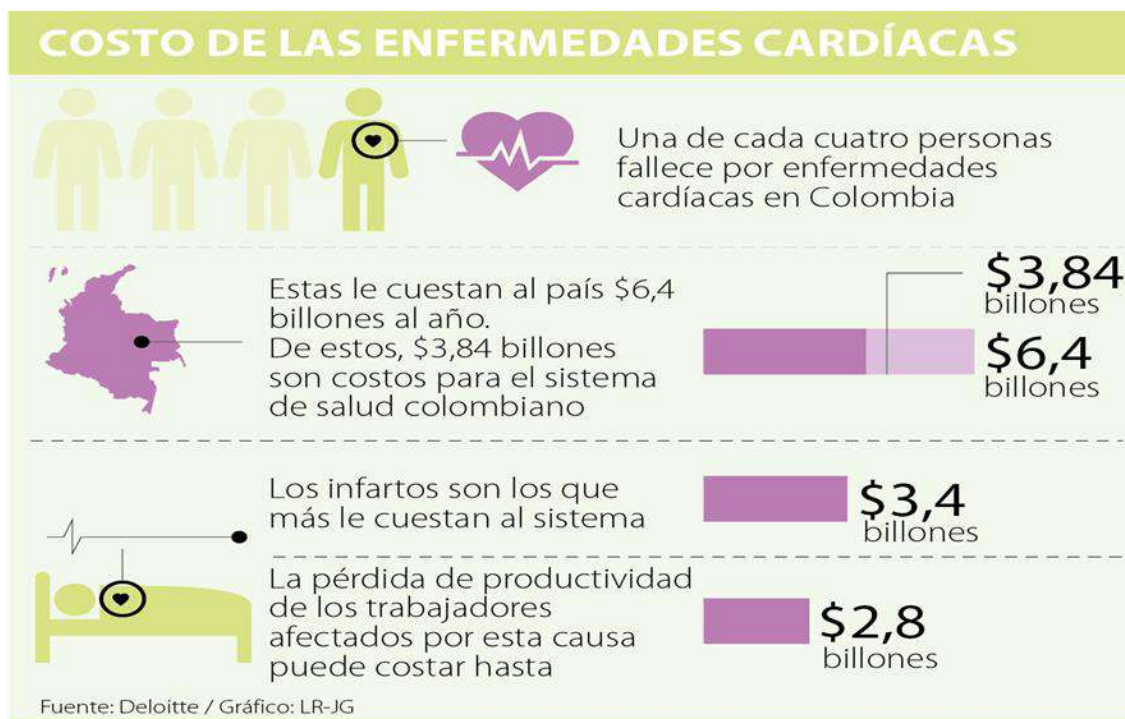
que recae la responsabilidad de la atención, siendo además una medida de la disponibilidad de los servicios (World Health Organization, 2010).

Considerando que el 76% de los municipios ofrecen entre el 5% y el 17% de los servicios existentes y que las capitales de aquellos cinco departamentos cuentan con más del 85%, es muy probable que los habitantes de otros municipios sean transferidos a las IPS localizadas allí para poder ser atendidos. Por lo tanto, la demanda potencial de los servicios, camas y el resto de facilidades que enfrentan Bogotá, Medellín, Cartagena, Cali y Barranquilla es superior al número de sus habitantes.

Uno de los mayores cuellos de botella en el sistema de salud es el flujo de recursos de los administradores de los regímenes contributivo y subsidiado hacia las IPS. De acuerdo con la Superintendencia de Salud, el consolidado de cartera de las IPS privadas y públicas por deudas de servicios de salud, con corte a junio de 2013, ascendió a \$14,4 billones, de los cuales el 30% se concentra en las IPS públicas frente al 70% de las IPS privadas (Superintendencia de Salud, s.f.). El total de IPS públicas que reportaron fue de 905, frente a 4.105 privadas. A junio de 2014, la cartera por venta de servicios de salud para una muestra de 135 IPS era de aproximadamente 5,5 billones de pesos (Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas, 2014).

De acuerdo con el artículo “Las enfermedades cardiovasculares le cuestan al sistema de salud \$3,84 billones” del Diario la Republica *“Según un estudio elaborado por la consultora Deloitte en nueve países de América Latina, las enfermedades cardiovasculares cuestan aproximadamente \$6,4 billones al año en Colombia, de los cuales, \$3,84 billones son asumidos por el sistema de salud. Un costo que supera en 12% el gasto promedio de los sistemas de salud de los países latinoamericanos en este tipo de enfermedades.*

Así mismo, en Colombia se tienen los siguientes datos:



Fuente: Diario la republica

Dado que el sector público asume hasta 76% de los gastos de estas enfermedades y tiene debilidades para atender la demanda de usuarios, Mor aseguró que no solo por salud, sino desde el punto de vista económico, es necesario hacer prevención primaria, detectar las poblaciones en riesgo y actuar para disminuirlo. Incluso asegura que estudios en Europa han demostrado que, si se disminuyen los fumadores en 12%, en un plazo hasta 2050, los sistemas de salud se ahorrarían US\$2,1 billones.

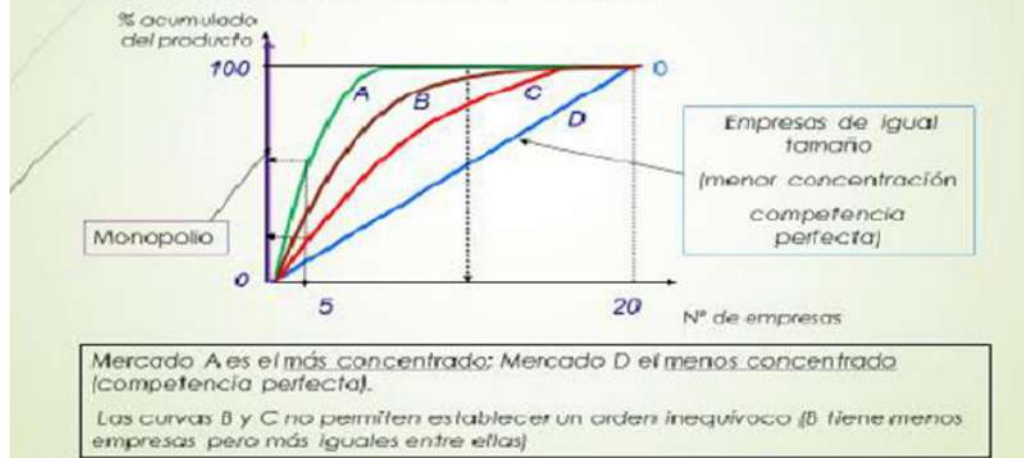
Además, afecciones como los infartos le pueden costar al sistema de salud hasta \$3,4 billones, los problemas por insuficiencia cardíaca \$1,67 billones, la hipertensión \$764.198 millones y la fibrilación auricular \$764.198 millones. Cifras que ponen a Colombia como el tercer país de América Latina con mayor costo financiero por estas enfermedades.”

Igualmente, con lo referenciado anteriormente en Colombia se tienen los siguientes datos,” Tan solo los infartos representan un gasto de hasta \$3,4 billones anuales para las entidades prestadoras de salud” (Alfonso K., 2017).

Según cifras proporcionadas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas, DANE, en el último año la principal causa de muerte natural en Colombia, han sido las enfermedades cardíacas. El reporte señala que de las 96.236 muertes registradas en 2016, 16.076 obedecen a cuadros de ataques al corazón y otras enfermedades cardíacas. Esto significa un 16,7% del total de fallecimientos en Colombia (RCN Radio, 2017).

Análisis de Mercados de Salud

La desigualdad en el tamaño de las empresas es expresada en la concavidad de la curva de concentración



Análisis del mercado de la salud desde la Teoría de la Organización Industrial
<https://www.gestiopolis.com/analisis-del-mercado-la-salud-desde-la-teoria-la-organizacion-industrial/>

Teniendo en cuenta la cambiante globalización del mercado, los servicios que prestan el Centro Cardiológico de Bogotá, no debe permitir el atraso en su infraestructura tecnológica, para brindar un excelente servicio a nuestros usuarios, lo cual contribuye significativamente a la disminución de quejas, demandas y derechos de petición.

Existen otras instituciones que prestan los mismos servicios y que pueden ser competitivos pero debido a la alta demanda no afecta el factor económico de la empresa.

La confiabilidad del consumidor y de los usuarios es alta por la disponibilidad de profesionales especialistas y equipos que permiten dar con veracidad y rapidez un diagnóstico.

Los estilos de vida cada vez más acelerados hacen que aumenten los riesgos cardiovasculares significativamente a tal punto que cada día hay más usuarios que necesitan realizar este tipo de procedimiento, ayudas diagnósticos o consultas, buscando mejorar su calidad de vida o identificar alteraciones con prioridad.

Se ofrecen paquetes para disminuir los costos a los usuarios, brindando mayor cobertura a los consumidores y ofreciendo servicios con calidad a un menor costo. Vemos el crecimiento que ha tenido en los últimos años la Entidad buscando mejorar los servicios, incrementando las utilidades, cambiando la infraestructura, mejorando los espacios de atención al usuario, ampliando la posibilidad de procedimientos dentro del Centro Cardiológico, lo que aumenta a futuro la rentabilidad de la empresa buscando más negociaciones y ampliando la cobertura del consumidor y satisfacer la demanda.

La posición en la mente del consumidor permite el manejo integral del paciente, prestar servicios relacionados con procedimientos de cardiología, encontrando todos los servicios en un mismo lugar, lo que facilita al paciente realizar varios exámenes, ayudas diagnosticas o consultas en menos tiempo.

Las nuevas tecnologías permiten la consecución de los objetivos, cuenta con equipos completos, los cuales están al día con sus mantenimientos, cuentan con un buen número de equipos para la realización de procedimientos y capacidad para realizar ayudas diagnosticas a diario, y a esto se suma la capacidad para manejar agendas a diario.

El mercado potencial de la salud en Bogotá, vislumbra el acatamiento de la normatividad vigente, además que se encuentra vigilada por la Superintendencia de Salud, el Ministerio de salud y el INVIMA.

Con la cambiante globalización del mercado y servicios que se prestan en la institución, no se debe permitir el atraso en la tecnología, con el fin de brindar un excelente servicio a nuestros usuarios, lo cual contribuye significativamente a la disminución de quejas, demandas y derechos de petición.

La Empresa ve la necesidad de invertir una gran cantidad de recursos en equipos para dar inicio al servicio de falla cardiaca, rehabilitación cardiaca y contra pulsación.

La confiabilidad del consumidor y de los usuarios es alta por la disponibilidad de profesionales especialistas y equipos que permiten dar con veracidad y rapidez un diagnóstico.

1.3.1 Entorno competitivo

Se destaca a nivel regional las siguientes entidades las cuales tiene un alto porcentaje de participación del mercado así:



62 CLINICAS EN BOGOTA

A continuación se mencionan las que son más competitivas en el mercado:

- **FUNDACION UNIVERSITARIA SANTA FE:** Ha diseñado un programa para atender la enfermedad cardiovascular de manera integral, gracias a su importante grupo de especialistas y sub especialistas entrenados y a equipos de última tecnología, para hacer énfasis en la prevención primaria, la detección y el control de los factores de riesgo cardiovascular.



Servicios:

- Cardiología clínica y medicina interna
 - Consulta de cardiología
 - Electrocardiograma
 - Ecocardiograma
 - Monitoreo de presión arterial
 - Test de Holter
 - Mesa basculante

- Prueba de esfuerzo
- Clínica día por falla cardiaca
- Rehabilitación cardiaca

- Cardiología intervencionista y hemodinámica
- Cardiología no invasiva
- Cardiología pediátrica
- Centro de prevención cardiovascular
- Cirugía cardiovascular
- Cirugía vascular periférica y angiología
- Medicina nuclear

➤ FUNDACION CARDIO INFANTIL

Tiene un volumen de paciente así:

- 114.619 pacientes anuales discriminados
- en 77774 adultos y 36845 pediátricos.

- ♥ Ecocardiografía Transesofágica
- ♥ Ecocardiografía Transtorácica
- ♥ Ecocardiografía Tridimensional
- ♥ Ecocardiografía de estrés (Farmacológico o con prueba de esfuerzo)
- ♥ Ecocardiografía de estrés en bicicleta para análisis hemodinámico de valvulopatías
- ♥ Monitoreo ambulatorio de presión arterial
- ♥ Pruebas de Perfusión Miocárdica
- ♥ Pruebas de esfuerzo con ejercicio o farmacológicas

Servicios



➤ CORAZON Y ELECTROFISIOLOGIA

Servicios:

- NO INVASIVOS
 - Consulta externa especializada en cardiología
 - Consulta ext. especializada en electrofisiología
 - Electrocardiografía
 - Prueba de esfuerzo
 - Ecocardiograma Doppler color
 - Ecocardiograma de esfuerzo
 - Ecocardiograma de estrés dobutamina
 - Ecocardiograma transesofágico
 - Holter de tensión arterial de 24 horas

Cardiología



- Consulta externa especializada en cardiología
- Consulta ext. especializada en electrofisiología
- Electrocardiografía
- Prueba de esfuerzo
- Ecocardiograma Doppler color

- Ecocardiograma de esfuerzo
- Ecocardiograma de estrés dobutamina
- Ecocardiograma transesofágico
- Holter de tensión arterial de 24 horas

- Holter de ritmo cardiaco de 24 horas
- Holter de ritmo cardiaco de 3 días y una semana
- Relatoría de eventos externa

- Test de mesa basculante
- Programación de marcapasos y cardiodesfibriladores

- EXÁMENES ANALIZADOS POR ELECTROFISIÓLOGO
 - Holter de ritmo cardiaco de 24 horas
 - Holter de ritmo cardiaco de 3 días y una semana
 - Relatoría de eventos externa
 - Test de mesa basculante
 - Programación de marcapasos
 - Cardiodesfibriladores
- CHEQUEO EJECUTIVO: Es un paquete completo y personalizado de valoración médica y exámenes diagnósticos; para que conozca el estado de su salud y prevenga enfermedades de todos los órganos.

➤ CLINICA DEL COUNTRY

Problemas del Corazón

Su compleja organización está distribuida así:

Cardiología se encarga del estudio y tratamiento de las enfermedades relacionadas con el corazón y el sistema circulatorio para diagnosticar los factores de riesgo cardiovasculares, así como del enfoque terapéutico en el tratamiento farmacológico (con medicamentos) o intervencionistas.

Equipo y tecnología

- ❑ Métodos invasivos
- ❑ Ecocardiografía
- ❑ Prueba de esfuerzo convencionales con medicina nuclear
- ❑ Monitores ambulatorios de presión arterial
- ❑ Electrocardiografía
- ❑ Estudio de electrofisiológico
- ❑ Cateterismo cardiaco

Tipos de exámenes que se hacen en la Clínica

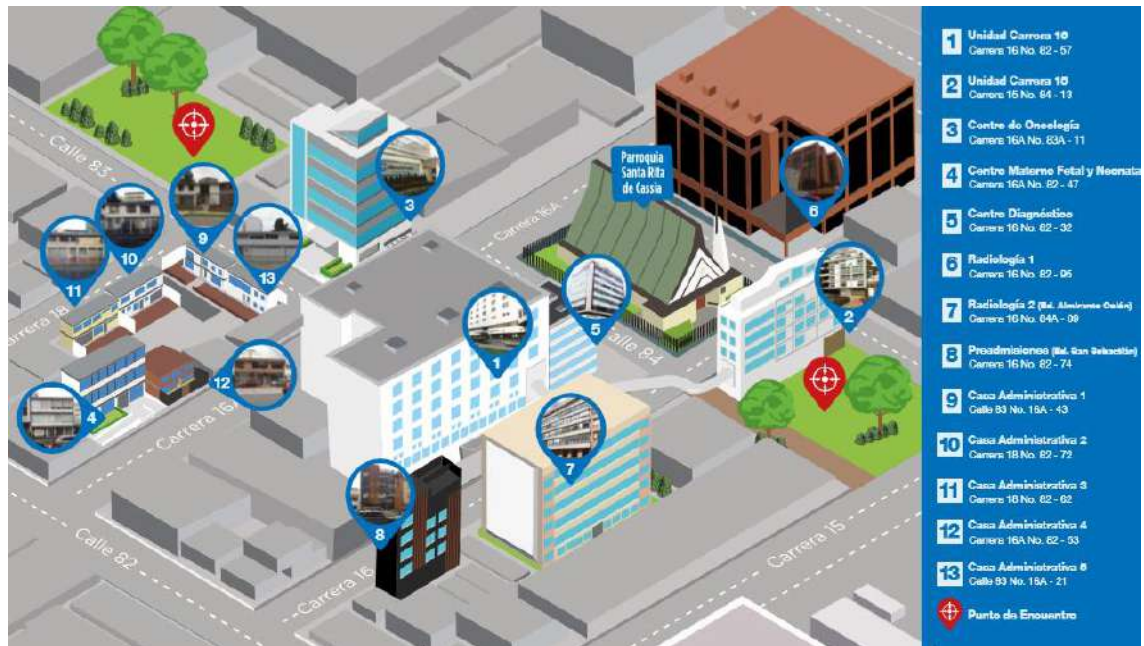
- ❑ Electrocardiografía
- ❑ Holter, electrocardiograma de 24 horas
- ❑ Holter de tensión arterial
- ❑ Ecocardiografía

Servicios que presta

- ❑ Cardiología clínica
- ❑ Métodos no invasivos
- ❑ Métodos invasivos
- ❑ Angiografía
- ❑ Hemodinamia (cateterismo cardiaco colorsan de stent)
- ❑ Electrofisiología-arritmia y marcapasos

Dirección: Carrera 16 No. 82-57 Teléfono: 5301342 Ext. 1220 Horario de Atención: 8:00 a.m a 5:00 p.m

Cardiología



➤ FUNDACIÓN CLINICA SHAIO:

CARDIOLOGÍA:

Este departamento está enfocado a la atención cardiovascular y de alta complejidad, patologías de cardiología, medicina interna, medicina crítica y cuidado intensivo.

El departamento se encarga de los pacientes hospitalizados en las áreas de:

- Cardiología y medicina interna
 - Consulta de cardiología
 - Electrocardiograma
 - Ecocardiograma
 - Monitoreo de presión arterial
 - Test de Holter
 - Mesa basculante
 - Prueba de esfuerzo
 - Clínica día por falla cardíaca



- Hospitalización en pisos
- Insuficiencia cardíaca y trasplante cardíaco
- Chequeos médicos preventivos
- Monitoreo de presión arterial
- Urgencias
- Unidades de cuidados coronarios, cardiovasculares y generales
- Prevención cardiovascular y rehabilitación cardíaca

- Hospital día de cardiología
- Contra pulsación externa
- Tecnología: El departamento tiene a su disposición equipos de última tecnología para el diagnóstico y tratamiento oportuno de las diferentes patologías cardíacas.
- Cuenta con equipos para monitoria de presión arterial.
- Ventiladores de última generación.
- Experiencia: Con más de 30 años de experiencia, el departamento se ha destacado por el entrenamiento de sus profesionales, quienes actualmente se desempeñan como docentes de los médicos internos y supra especializados que están formándose en la clínica.
- Factor diferencial
 - Formación y experiencia del equipo humano.
 - Aplica las normas y guías científicas, tecnológicas y éticas de la investigación en el campo de la medicina interna, crítica, cuidado intensivo y patología cardiovascular.
 - Participa activamente en la formación científica y tecnológica de las nuevas generaciones de médicos generales y especialistas, con énfasis en la prevención y tratamiento de las enfermedades cardiovasculares.

CONCLUSIONES

1. A pesar que la clínica Cardiológica, cuenta con una estadística de atención de pacientes alta, se visualiza la necesidad de aumentar los servicios que actualmente se prestan.
2. Se debe aprovechar al máximo, las fortalezas y oportunidades de la Clínica, con el fin de satisfacer las necesidades de nuestra población objetivo.
2. Actualmente la Clínica no cuenta con alianzas estratégicas fortalecidas, para aumentar la satisfacción de los usuarios e incrementar las utilidades de la Empresa

RECOMENDACIONES

1. Implementar un Plan Estratégico.
2. Implementar un sistema de gestión de calidad.
3. Se debe incrementar la participación de la Clínica en el mercado, realizando una efectiva campaña publicitaria en todos los medio de comunicación, además de darles a conocer nuestras fortalezas y el portafolio de servicios.
4. Se cuenta con personal, equipos e infraestructura subutilizada, la cual se debe explotar al máximo para vender servicios.
5. Se debe realizar un estudio de mercados, con el fin de establecer la Satisfacción de los clientes de la Clínica, y que porcentaje de participación tenemos en el mercado.
6. Es necesario realizar una inversión, para ofrecer más servicios, contratando personal y adquiriendo equipos con nuevas tecnologías.

1.4. MATRIZ DE FACTORES INTERNOS

1.4.1 Fortalezas

La posición en la mente del consumidor permite el manejo integral del paciente, prestar servicios relacionados con procedimientos de cardiología, encontrando todos los servicios en un mismo lugar, lo que facilita al paciente realizar varios exámenes, ayudas diagnosticas o consultas en menos tiempo.

Las nuevas tecnologías permiten la consecución de los objetivos, cuenta con equipos completos, los cuales están al día con sus mantenimientos, cuentan con un buen número de equipos para la realización de procedimientos y capacidad para realizar ayudas diagnosticas a diario, y a esto se suma la capacidad para manejar agendas a diario.

La confiabilidad del consumidor y de los usuarios es alta por la disponibilidad de profesionales especialistas y equipos que permiten dar con veracidad y rapidez un diagnóstico.

Se ofrecen paquetes para disminuir los costos a los usuarios, brindando mayor cobertura a los consumidores y ofreciendo servicios con calidad a un menor costo.

Se observa el crecimiento que ha tenido en los últimos años la Entidad buscando mejorar los servicios, incrementando las utilidades, cambiando la infraestructura, mejorando los espacios de atención al usuario, ampliando la posibilidad de procedimientos dentro del Centro Cardiológico, lo que aumenta a futuro la rentabilidad de la empresa buscando más negociaciones y ampliando la cobertura del consumidor y satisfacer la demanda.

El mercado potencial de la salud en Bogotá, vislumbra el acatamiento de la normatividad vigente, además que se encuentra vigilada por la Superintendencia de Salud, el Ministerio de salud y el INVIMA.

1.4.2. Debilidades

Capacidad de Infraestructura

Ausencia de la Plataforma estratégica.

Falta de un Sistema de Gestión de Calidad

Cuenta con nuevos servicios, los cuales no se han podido dar a los usuarios por falta de contratos con otras entidades

1.5. MATRIZ DE FACTORES EXTERNOS

1.5.1. Oportunidades

El ciclo económico actual es favorable en el sector por la alta demanda de usuarios, en donde no se ve afectada por la competencia.

El alto de número de requerimientos en servicios vendidos facilita que cada procedimiento se encuentre a un menor valor.

La Empresa ve la necesidad de invertir una gran cantidad de recursos en equipos para dar inicio al servicio de falla cardíaca y rehabilitación cardíaca

1.5.2. Amenazas

Como amenazas se encuentran exámenes a un menor valor en otras empresas, teniendo en cuenta que estas manejan clientes de EPS y en esta empresa solo se manejan como usuarios de las pre pagadas, planes complementarios o particulares.

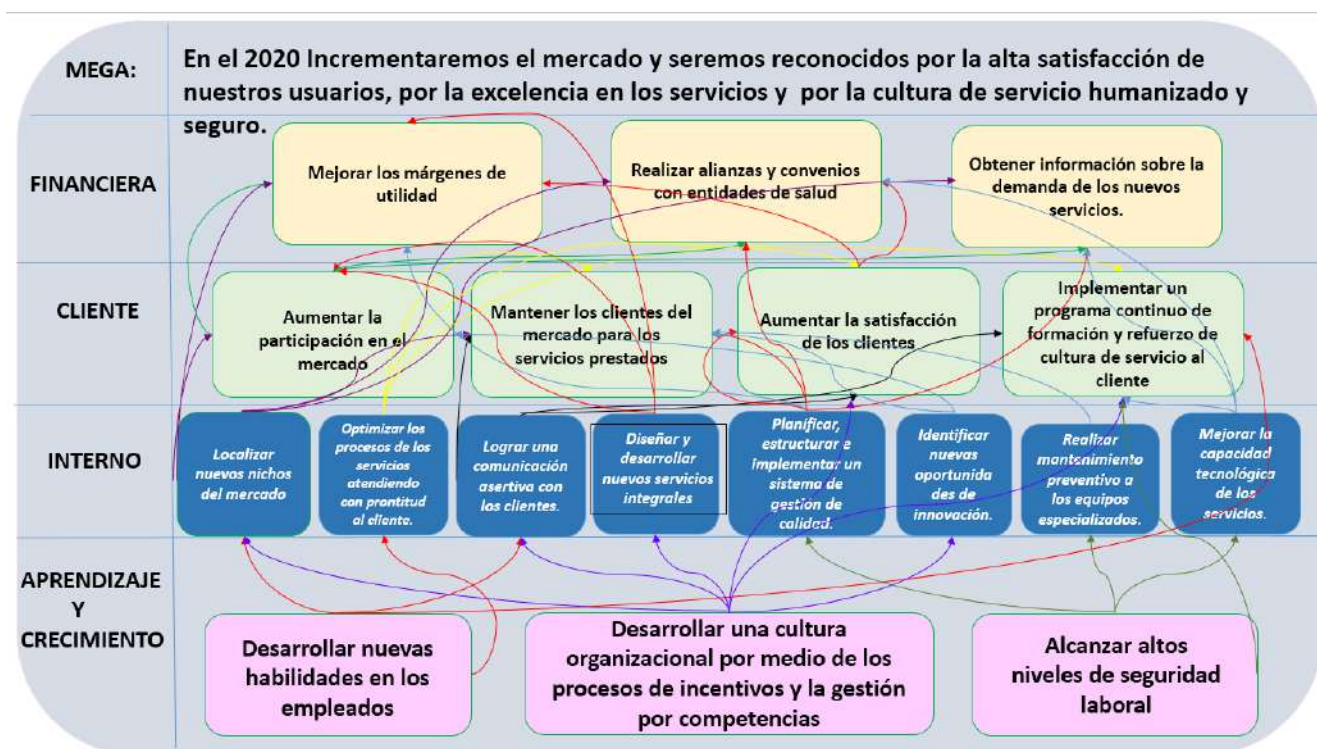
Encontramos otra amenaza cuando el consumidor encuentra servicios de medicina general que el siente que puede manejar el problema de salud.

1.6. MATRIZ DOFA

ANALISIS INTERNO	ANALISIS EXTERNO
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1. Fuerte capacidad de inversión 2. Posicionamiento de mercado 3. Gran diversidad de servicios ofertados 4. Cuenta con un alto número de equipos de alta tecnología 5. Personal altamente competente 6. Certificada y habilitada por entes reguladores	1. Incremento del numero de clientes potenciales 2. Aparición de nuevos segmentos de mercado. 3. Desarrollo tecnológico de nuevos equipos 4. Tendencias favorables en el mercado 5. Fuerte poder adquisitivo del segmento meta
DEBILIDADES	AMENAZAS
1. Ausencia de plataforma estratégica 2. Ausencia de promoción de los nuevos servicios 3. Subutilización de la capacidad instalada 4. Carencia de un sistema de gestión de calidad 5. Ausencia de recurso humano para vender nuevos servicios	1. Entrada de nuevos competidores 2. Competencia actual agresiva 3. Cambios en las políticas de gobierno 4. Aumento de precios equipos y materiales tecnológicos 5. Tendencias desfavorables en el mercado 6. Bajo ingresos de los consumidores

2. POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1. MAPA ESTRATEGICO



2.2. MISIÓN

Brindar servicios integrales de cardiología con responsabilidad, centrados en la seguridad del paciente, generando confianza y mejorando la calidad de vida.

¿Que?

Brindar servicios integrales de cardiología con responsabilidad.

¿Como?

Centrados en la seguridad del paciente, generando confianza.

¿Para qué?

Para mejorar la calidad de vida.

2.3. VISION

En el 2020 Incrementaremos el mercado y seremos reconocidos por la alta satisfacción de nuestros usuarios, por la excelencia en los servicios y por la cultura de servicio humanizado y seguro

Objetivo desafiante relacionado con la misión

Incrementar el mercado y ser reconocidos por la alta satisfacción de nuestros usuarios.

Definición de nicho entorno

Por la excelencia en los servicios y por la cultura de servicio humanizado y seguro

Horizonte de tiempo

Para el año 2020

2.4. VALORES

2.4.1. Honestidad

Obrar con transparencia y clara orientación oral cumpliendo con las responsabilidades asignadas en el uso de la información, de los recursos materiales y financieros. Mostrar una conducta ejemplar dentro y fuera de la empresa.

2.4.2. Responsabilidad

Asumir las consecuencias de lo que se hace o se deja de hacer en la empresa y su entorno. Tomar acción cuando sea menester; obrar de manera que se contribuya al logro de los objetivos de la empresa.

2.4.3. Equidad

Otorgar a cada cual, dentro de la empresa, lo que le corresponde según criterios ciertos y razonables.

2.4.4. Trabajo en equipo

Siendo una empresa con proyección, el centro cardiológico de Bogotá plantea la colaboración entre sus integrantes, formando un equipo de trabajo con altos resultados de calidad y excelencia.

Sentido de pertenencia: las personas que laboran en el centro cardiológico de Bogotá tienen el privilegio de elaborar en el campo profesional que les gusta con gran compromiso responsabilidad y confianza.

2.4.5. Respeto

Desarrollar una conducta que considere en su justo valor los derechos fundamentales de nuestros semejantes y de nosotros mismo. Así mismo aceptar y cumplir las leyes, las normas sociales y las de la naturaleza.

2.5. PRINCIPIOS

2.5.1. Innovación

Mantener los equipos y procesos actualizados con la tecnología más avanzada, para garantizar una continua producción e incremento en la productividad y competitividad de nuestras operaciones

2.5.2. Calidad

Perfeccionar nuestros procesos, a través de una mejora continua, para lograr eficacia, eficiencia y productividad buscando alcanzar la excelencia, en beneficio y satisfacción de nuestro personal y clientes.

2.5.3. Compromiso en el servicio

Destacarse por el elevado nivel de los servicios que se ofrecen en la empresa

2.5.4. Responsabilidad social con la comunidad

Integrar de modo permanente las actividades de la empresa con su entorno social; participar en las actividades y eventos comunitarios e impulsar el desarrollo sustentable de la sociedad.

2.5.5. Desarrollo y bienes del recurso humano

Proporcionar una adecuada calidad de vida a nuestros trabajadores; velar por su seguridad física, social y emocional; brindarles los servicios que los valoren como personas; promover su crecimiento a través del entrenamiento y desarrollo profesional y social, estimular su autorrealización.

2.6. DESTINO ESTRATEGICO

CRITERIOS PARA DEFINIR EL DESTINO ESTRATÉGICO			META ORGANIZACIONAL
Desempeño Pasado	¿Qué esperan de nosotros los accionistas?	Los accionistas invierten su dinero con la intención obtener ganancias sobre la base de las actividades de la organización, ellos esperan obtener un determinado beneficio al final de cada ejercicio según el nivel de rentabilidad que le ofrezca el negocio; siempre al final de cada periodo el accionista espera recibir una retribución (beneficios) por su inversión en la empresa (EOI, 2014). El directivo y/o la gerencia está obligada a crear valor para los accionistas o inversores; es decir, responde a los incentivos y recibe instrucciones cuya finalidad es ganar dinero (s/a, 2002).	En 3 años, incrementaremos nuestros ingresos
	¿Qué podemos entregarles a nuestros accionistas?	<u>Salud Financiera</u> : es lograr la sostenibilidad y rentabilidad, para lograr esto los ejecutivos se comprometen a llevar a la organización a posiciones estratégicamente ventajosas para así garantizar a los accionistas la confianza necesaria para seguir invirtiendo sus capitales los cuales podrían ser utilizados para las innovaciones y diversificaciones del negocio a fin de mantener un ritmo ascendente en la generación de valor para sus dueños (EOI, 2014). <u>Creación de valor para los accionistas</u> : es decir, cuando la rentabilidad obtenida sobre el capital invertido es superior al coste de dicho capital (S/a, 2002). Los inversores invierten en una compañía porque esperan un retorno a su inversión, esperan un mínimo nivel de beneficio por parte de su inversión, al que se denomina coste del capital.	
Tendencias de la Industria	¿Hacia dónde vamos?	Posicionarnos a nivel nacional como una IPS líder en la prestación de servicios especializados en Cardiología, donde se destaque la excelencia y el uso de tecnologías al alcance de nuestros usuarios. Prestar servicios médicos especializados en Cardiología, con altos estándares de calidad y responsabilidad, enfocados al paciente y sus necesidades.	En tres años incrementaremos el mercados y seremos reconocidos por la alta satisfacción de los usuarios
	¿Hacia dónde va la industria?	La época actual de la Cardiología está caracterizada por el gran avance tecnológico que ha enriquecido y hecho avanzar la cardiología clínica y terapéutica de una forma impresionante. Sin embargo, siguen aumentando las enfermedades cardiovasculares, y según Macaya C. (s/f) lo hará al menos hasta el año 2020-2025. "El aumento de la esperanza de vida, logrado entre otras razones por disponer de tratamientos más eficaces, unido a una incidencia de la enfermedad que no disminuirá hasta que no se controle correctamente los factores de riesgo cardiovascular, hace que en la población el número de enfermos cardiovasculares sea cada vez mayor".	
Benchmarking Competitivo	¿Qué es considerado mejor práctica?	Reducir la morbilidad y mejorar la calidad de vida de los pacientes con cardiopatía a través del empleo eficiente de los recursos disponibles, a partir de informes de alta, protocolos de actuación comunes, formación conjunta, mejora de la comunicación, etc. (Barrios y otros, 2018)	En el 2020, seremos considerados el número uno sirviendo a nuestros clientes de una manera oportuna, eficiente y confiable.

2.7. PERSPECTIVAS

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INICIATIVA ESTRATEGICA	PLAN DE ACCION
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Desarrollar nuevas habilidades en los empleados	Capacitar por competencias y formacion integral.	Elaboración del plan general de capacitación
			Ejecución del plan de Cápacitación
			Informe final del cumplimiento del plan de capacitación
		Implementar un modelo de gestión por competencias	Diseñar el modelo de gestion por competencias
			Asignar tareas por competencias
			Evaluar las competencias periodicamente
	Alcanzar altos niveles de seguridad laboral	Implementar sistema de gestion SST	Contratar profesional en seguridad y salud en el trabajo para identificar peligros, evaluar riesgos y controlar los mismos.
			Diseñar el plan de sistema de seguridad y salud enel trabajo
			Socializar el pal de gestion SST con toda la compañía
		Tercerizar recurso humano idoneo para rdiseñar el sistema de gestion SST	Programar una fecha determianda para la presentacion del sistema de SST a todos los empleaods de la empresa e iniciar su implementacion.

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INICIATIVA ESTRATEGICA	PLAN DE ACCION
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Desarrollar una cultura organizacional por medio de los procesos de incentivos y la gestión por competencias.	Implementar un plan de incentivos por desempeño.	Elaboración del plan de incentivos
			Ejecución del plan de Incentivos
			Verificación del cumplimiento del plan de incentivos
		Alinear la cultura empresarial con los procesos de enganche laboral	Definición la cultura empresarial
			Establecimiento de los comportamientos de la cultura empresarial
			Mediciones

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INICIATIVA ESTRATEGICA	PLAN DE ACCION
INTERNO	Mejorar la capacidad tecnológica de los servicios	Renovar la tecnología cada vez que sea necesario.	Identificar que equipo requiere cambio de tecnología para asegurar su buen funcionamiento
	Optimizar los procesos de los servicios atendiendo con prontitud al cliente.	Establecer un tiempo determinado con cada usuario	Realizar evaluaciones periodicas de la necesidad de cambiar los tiempos con cada usuario
	Lograr una comunicación asertiva con los clientes	Realizar capacitaciones al recurso humano donde se realice trimestral evaluaciones para identificar donde hay oportunidades de mejorar la comunicacion	Realizar Seguimiento al programa continuo de formación y refuerzo de cultura de servicio al cliente. Mejorando el indicador de satisfaccion
	Localizar nuevos nichos del mercado	Realizar un estudio de mercadeo para definir alianzas con nuevos clientes.	Hacer analisis del estudio de mercadeo y hacer propuestas motivadoras para los clientes que quieren captar

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INICIATIVA ESTRATEGICA	PLAN DE ACCION
INTERNO	Diseñar y desarrollar nuevos servicios integrales	Fortalecer los nuevos servicios de cardio-oncología, clínica de falla cardiaca y rehabilitación cardiaca e identificar necesidades del cliente para diseño de nuevos servicios.	Realizar encuestas para identificar facilmente las necesidades de los clientes y usuarios
	Identificar nuevas oportunidades de innovación	Implementar un sistema TIC en la empresa.	Realizar controles mensuales del sistema Tic luego de su implementacion
	Realizar mantenimiento preventivo a los equipos especializados	Tercerizar para el respectivo manrenimiento de equipos	Realizar Seguimiento a las inspecciones a los equipos de mantenimiento verificando que se encuentren con las hojas de vida completas.
	Contar con un sistema de gestión de calidad con el fin de establecer controles y realizar seguimiento a los procesos de la organización.	Tercerizar recurso humano idoneo para realizar el sistema de gestion de calidad	Programar una fecha determianda para la presentacion del sistema de gestion de calidad a todos los empleaods de la empresa e iniciar su implementacion.

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INICIATIVA ESTRATEGICA	PLAN DE ACCION
CLIENTES	Aumentar la satisfacción de los clientes	Evaluar la eficiencia de los servicios prestados en cuanto a calidad y oportunidad	Generación de base de datos de usuarios sobre la percepción del servicio del centro cardiológico
		Aplicar una encuesta para medir el nivel de satisfacción por parte de los usuarios	
	Contar con un programa continuo de formación y refuerzo de cultura de servicio al cliente,	Capacitar al personal en el tema sobre la cultura del servicio y atención al cliente.	Establecer el programa continuo de formación y refuerzo de cultura de servicio al cliente.
	Mantener los clientes del mercado para los servicios prestados	Reforzar las actuales alianzas estratégicas con las entidades del sector salud	Mantener vínculos contractuales de mutuo beneficio.
		Elaboración de un portafolio de servicios adecuado y flexible para los clientes.	
	Aumentar la participación en el mercado	Vincular Personal Experto en ventas de servicios empresariales de salud	Adquirir el personal, material y equipos para iniciar la venta de los servicios
		Evaluar la eficiencia de las propuestas (incentivos) para la captación de clientes nuevos	

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INICIATIVA ESTRATEGICA	PLAN DE ACCION
FINANCIERA	Obtener información sobre la demanda de los nuevos servicios	Establecer un estudio de mercado para los nuevos servicios	Elaboración de los lineamientos y cronograma
			Asignación de recursos (humanos, tecnológicos, financieros)
			Ejecución de las tareas asignadas, Entrega del Estudio de mercados
		Identificar la demanda de los nuevos servicios	Desarrollar una base de datos de los clientes potenciales
			Clasificación de los potenciales clientes
	Realizar alianzas y convenios con entidades de salud	Establecer los criterios para identificar a las potenciales alianzas	Identificar las potenciales alianzas estratégicas
			Programación de reuniones con los posibles alianzas estratégicas
			Realización de las reuniones con las potenciales alianzas
		Identificar los posibles socios estratégicos	Crear un portafolio de servicios para los clientes
			Desarrollar una base de datos de los socios estratégicos
			Realizar los encuentros de formalización de alianzas

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INICIATIVA ESTRATEGICA	PLAN DE ACCION
FINANCIERA	Mejorar las margenes de utilidad	Mejorar el desempeño financiero	Planteamiento y ejecución de acciones fente al dignostico
			Toma de decisiones de mejoramiento
		Fortalecer el rendimiento de los recursos	Formular politicas de rendiminto
			Ejecución de la política de rendimiento
			Toma de decisiones para el rendimientode de los recursos

[illegible]

2.9. COSTOS DE INVERSIÓN:

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INICIATIVA ESTRATEGICA	PLAN DE ACCION	COSTO POR OBJETIVO
Obtener información sobre la demanda de los nuevos servicios	Establecer un estudio de mercado para los nuevos servicios	Elaboración de los lineamientos y cronograma	\$ 15,000,000,
		Asignación de recursos (humanos, tecnológicos, financieros)	
		Ejecución de las tareas asignadas, Entrega del Estudio de mercados	
	Identificar la demanda de los nuevos servicios	Desarrollar una base de datos de los clientes potenciales	
		Clasificación de los potenciales clientes	
Realizar alianzas y convenios con entidades de salud	Establecer los criterios para identificar a las potenciales alianzas	Identificar las potenciales alianzas estratégicas	\$ 20.000.000
		Programación de reuniones con los posibles alianzas estratégicas	
		Realización de las reuniones con las potenciales alianzas	
	Identificar los posibles socios estratégicos	Crear un portafolio de servicios para los clientes	
		Desarrollar una base de datos de los socios estratégicos	
		Realizar los encuentros de formalización de alianzas	
Mejorar las márgenes de utilidad	Mejorar el desempeño financiero	Elaboración del diagnóstico financiero	
		Planteamiento y ejecución de acciones frente al diagnóstico	
		Toma de decisiones de mejoramiento	
	Fortalecer el rendimiento de los recursos	Formular políticas de rendimiento	
		Ejecución de la política de rendimiento	
		Toma de decisiones para el rendimiento de los recursos	
Aumentar la satisfacción de los clientes	Evaluar la eficiencia de los servicios prestados en cuanto a calidad y oportunidad	Generación de base de datos de usuarios sobre la percepción del servicio del centro cardiológico	
	Aplicar una encuesta para medir el nivel de satisfacción por parte de los usuarios		
Contar con un programa continuo de formación y refuerzo de cultura de servicio al cliente,	Capacitar al personal en el tema sobre la cultura del servicio y atención al cliente.	Establecer el programa continuo de formación y refuerzo de cultura de servicio al cliente.	\$ 6.000.000
	Crear canales de comunicación efectiva entre el cliente y el centro de cardiología		
Mantener los clientes del mercado para los servicios prestados	Reforzar las actuales alianzas estratégicas con las entidades del sector salud	Mantener vínculos contractuales de mutuo beneficio.	
	Elaboración de un portafolio de servicios adecuado y flexible para los clientes.		
Aumentar la participación en el mercado	Vincular Personal Experto en ventas de servicios empresariales de salud	Adquirir el personal, material y equipos para iniciar la venta de los servicios	\$ 31.000.000
	Evaluar la eficiencia de las propuestas (incentivos) para la captación de clientes nuevos		

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INICIATIVA ESTRATEGICA	PLAN DE ACCION	COSTO POR OBJETIVO
Mejorar la capacidad tecnológica de los servicios	Renovar la tecnología cada vez que sea necesario.	Identificar qué equipo requiere cambio de tecnología para asegurar su buen funcionamiento	\$ 68.200.000
Optimizar los procesos de los servicios atendiendo con prontitud al cliente.	Establecer un tiempo determinado con cada usuario	Realizar evaluaciones periódicas de la necesidad de cambiar los tiempos con cada usuario	
Lograr una comunicación asertiva con los clientes	Realizar capacitaciones al recurso humano donde se realice trimestral evaluaciones para identificar donde hay oportunidades de mejorar la comunicación	Realizar Seguimiento al programa continuo de formación y refuerzo de cultura de servicio al cliente. Mejorando el indicador de satisfacción	
Localizar nuevos nichos del mercado	Realizar un estudio de mercadeo para definir alianzas con nuevos clientes.	Hacer análisis del estudio de mercadeo y hacer propuestas motivadoras para los clientes que quieren captar	\$ 15.500.000
Diseñar y desarrollar nuevos servicios integrales	Fortalecer los nuevos servicios de cardio-oncología, clínica de falla cardiaca y rehabilitación cardiaca e identificar necesidades del cliente para diseño de nuevos servicios.	Realizar encuestas para identificar fácilmente las necesidades de los clientes y usuarios	
Identificar nuevas oportunidades de innovación	Implementar un sistema TIC en la empresa.	Realizar controles mensuales del sistema Tic luego de su implementación	
Realizar mantenimiento preventivo a los equipos especializados	Tercerizar para el respectivo mantenimiento de equipos	Realizar Seguimiento a las inspecciones a los equipos de mantenimiento verificando que se encuentren con las hojas de vida completas.	
Contar con un sistema de gestión de calidad con el fin de establecer controles y realizar seguimiento a los procesos de la organización.	Tercerizar recurso humano idóneo para realizar el sistema de gestión de calidad	Programar una fecha determinada para la presentación del sistema de gestión de calidad a todos los empleados de la empresa e iniciar su implementación.	\$ 42.000.000
Desarrollar nuevas habilidades en los empleados	Capacitar por competencias y formación integral.	Elaboración del plan general de capacitación	\$ 6.000.000
		Ejecución del plan de Capacitación	
		Informe final del cumplimiento del plan de capacitación	
	Implementar un modelo de gestión por competencias	Diseñar el modelo de gestión por competencias	
		Asignar tareas por competencias	
		Evaluar las competencias periódicamente	
Alcanzar altos niveles de seguridad laboral	Implementar sistema de gestión SST	Contratar profesional en seguridad y salud en el trabajo para identificar peligros, evaluar riesgos y controlar los mismos.	
		Diseñar el plan de sistema de seguridad y salud en el trabajo	
		Socializar el pal de gestión SST con toda la compañía	
	Tercerizar recurso humano idóneo para rediseñar el sistema de gestión SST	Programar una fecha determinada para la presentación del sistema de SST a todos los empleados de la empresa e iniciar su implementación.	
Desarrollar una cultura organizacional por medio de los procesos de incentivos y la gestión por competencias.	Implementar un plan de incentivos por desempeño.	Elaboración del plan de incentivos	
		Ejecución del plan de Incentivos	
		Verificación del cumplimiento del plan de incentivos	
	Alinear la cultura empresarial con los procesos de enganche laboral	Definición la cultura empresarial	
		Establecimiento de los comportamientos de la cultura empresarial	
	Mediciones		
COSTO TOTAL DE INVERSIÓN			\$ 168.700.000

GRAFICO N° 1 INCREMENTO UTILIDADES

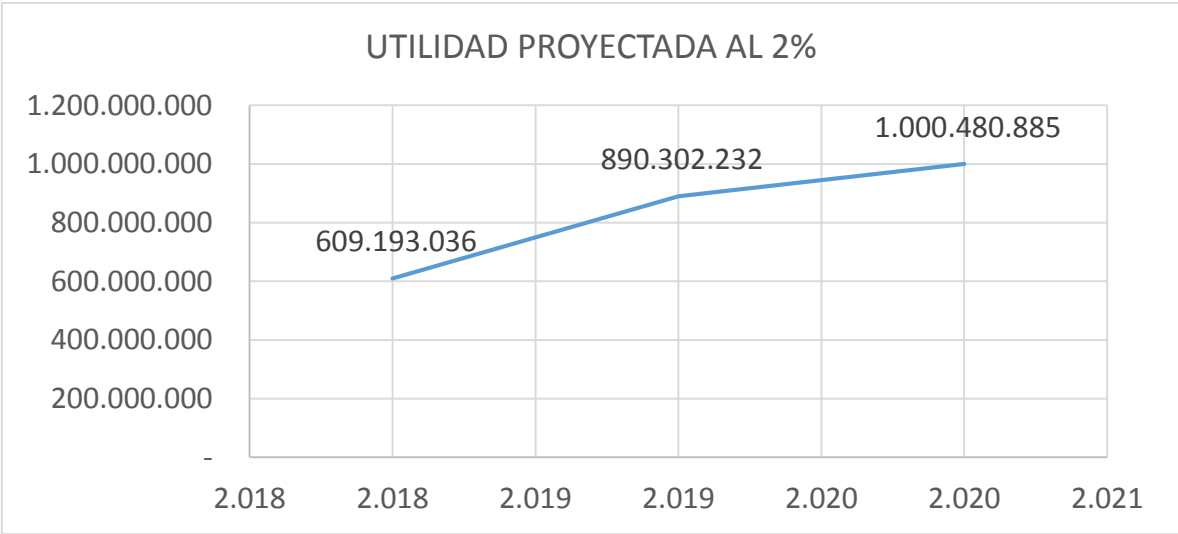
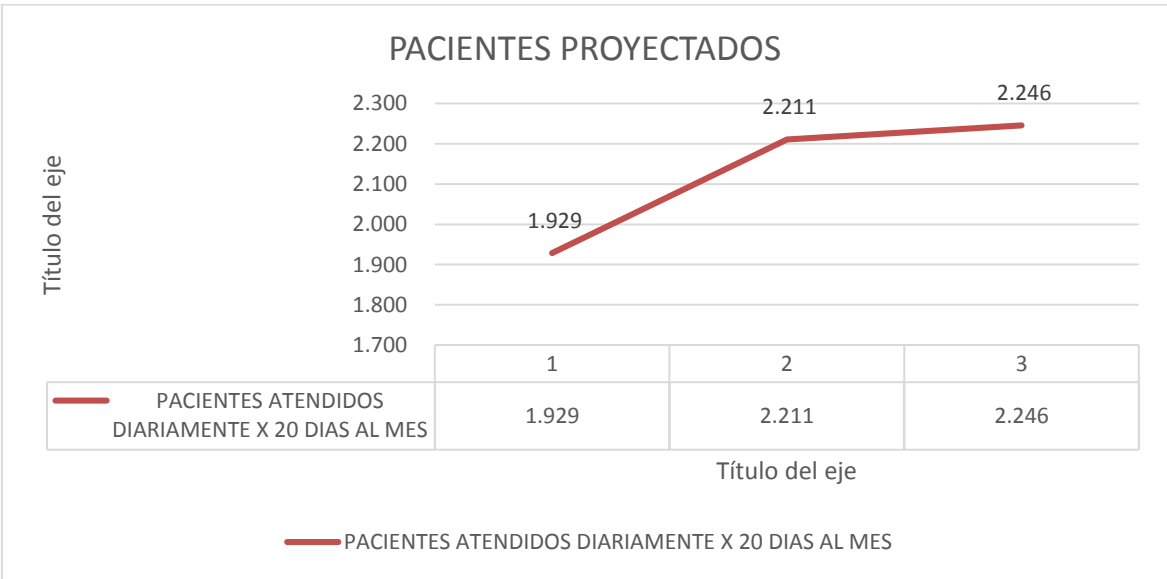


GRAFICO N° 2 INCREMENTO PACIENTES



4. APORTES

La gerencia estratégica contribuye a enseñanzas y experiencias significativas, permitiéndonos conocer como un proceso apasionante, que le ayuda a una organización para que sea PROACTIVA, en lugar de reactiva. Nos permite determinar y aprender los lineamientos básicos determinando sus aspectos positivos y negativos enfocándolos a que sus directivos deben afianzar sus conocimientos de hacia dónde se debe proyectar su empresa.

- Permite detectar oportunidades, crear estrategias, clasificarla por orden de prioridad y explotarla.
- Reduce las consecuencias de condiciones y cambios adversos.
- Permite tomar decisiones importantes para la empresa.
- Disminuye la cantidad de recursos y tiempo que se dedican a corregir decisiones improvisadas.
- Brinda disciplina y formalidad a la administración de un negocio.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alfonso K. (2017). Las enfermedades cardiovasculares le cuestan al sistema de salud \$3,84 billones. En: La República. Web Site: <https://www.larepublica.co/economia/las-enfermedades-cardiovasculares-le-cuestan-al-sistema-de-salud-384-billones-2552769>
- Barrios y otros (2018). En: Revista Esp Cardiol. Vol. 71, No. 1. Web Site: <http://www.revespcardiol.org/es/seleccion-lo-mejor-del-ano/articulo/90461939/>
- EOI (2014). El papel del directivo en la creación de valor para el accionista. Web site: <http://www.eoi.es/blogs/mtelcon/2014/01/11/el-papel-del-directivo-en-la-creacion-de-valor-para-el-accionista-5/>
- Gómez, J. (2015). ¿La finalidad de una empresa es crear valor para el accionista? En: Revista dinero. Web Site: <http://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/opinion-sobre-finalidad-empresa-crear-valor-para-accionista/213871>
- Macaya C. (s/f). La Cardiología del futuro. Web site: http://static.diariomedico.com/docs/documentos/numero4000/tribuna_macaya.pdf
- Porter, (2008). Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma al a estrategia. Harvard Business Review. America Latina.
- <https://www.pdcahome.com/6506/analisis-dafo-debilidades-amenazas-fortalezas-y-oportunidades/>
 - <http://www.elcolombiano.com/colombia/salud/prepagadas-e-ips-relacion-sana-DF4564746>
 - <https://www.gestiopolis.com/analisis-del-mercado-la-salud-desde-la-teoria-la-organizacion-industrial/>
 - http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/dtser_222.pdf
 - <http://www.argentinatradenet.gov.ar/sitio/datos/docus/ESTUDIO%20DE%20MERCADO%20DE%20EQUIPOS%20M%C3%89DICOS%20EN%20COLOMBIA.pdf>
 - <https://www.usbcali.edu.co/sites/default/files/5-gestionydesarrollo.pdf>
 - <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/informe-nal-calidad-atencion-salud-2015.pdf>

PLANEACION ESTRATEGICA



Bertha4Elisa4Violet4Martelo
Alejandro Vargas4Quintero
Patricia4Espitia4Camacho