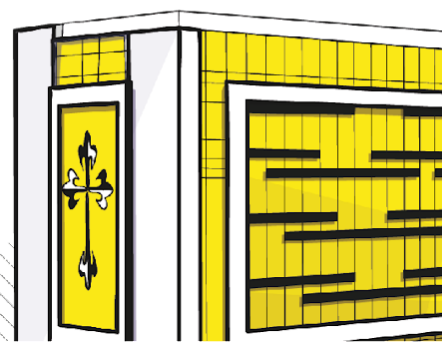


DISEÑO DE UNA PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
PARA LA CLÍNICA OFTALMOLÓGICA DE BOYACÁ, SEGÚN LOS
LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC – ISO-9001:2015

CRISTIAN LEONARDO MATEUS MATEUS
JULIAN FELIPE NAVAS RODRIGUEZ
JORGE ALEXANDER SOSA ALVAREZ



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
DEPARTAMENTO DE POSGRADOS ESPECIALIZACIÓN EN DIRECCION Y
GESTION DE LA CALIDAD
TUNJA
2022



DISEÑO DE UNA PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
PARA LA CLÍNICA OFTALMOLÓGICA DE BOYACÁ, SEGÚN LOS
LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC – ISO-9001:2015

CRISTIAN LEONARDO MATEUS MATEUS
JULIAN FELIPE NAVAS RODRIGUEZ
JORGE ALEXANDER SOSA ALVAREZ

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN
DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

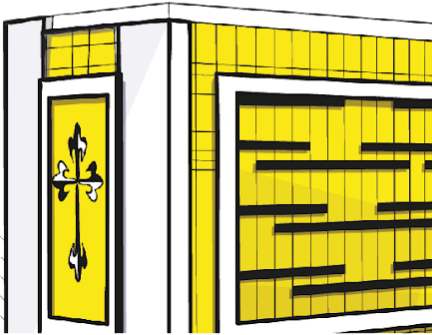
ASESOR METODOLÓGICO
ING CARLOS ANDRES AGUIRRE

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
DEPARTAMENTO DE POSGRADOS ESPECIALIZACIÓN EN DIRECCION Y
GESTION DE LA CALIDAD
TUNJA
2022



CONTENIDO

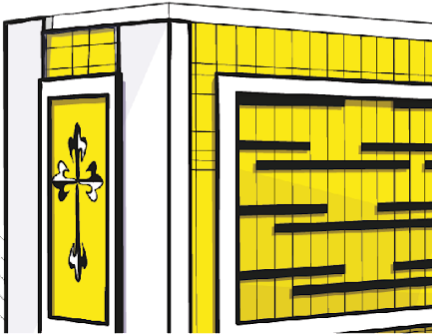
	pág.
1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.2 TÍTULO DEL PROBLEMA	6
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.4 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	6
1.5 ELEMENTOS DEL PROBLEMA	7
1.5.1 Calidad:	7
1.5.2 Reconocimiento:	7
1.5.3 Competitividad:	7
1.5.4 Licitación:	7
1.5.5 Planta física:	7
1.6 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.6.1 Subproblemas	8
2 OBJETIVOS	9
2.1 OBJETIVO GENERAL	9
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
3 JUSTIFICACIÓN	10
4 MARCO TEÓRICO	11
4.1 TEORÍAS DE LA CALIDAD	11
4.1.1 Calidad:	11
4.2 CONCEPTO DE CALIDAD OMS	11
4.3 INDICADORES DE CALIDAD	11
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD EN COLOMBIA	12
4.5 CALIDAD ESTRATÉGICA	12
4.6 ISO 9001:2015 Y LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD ..	13
4.7 ISO 9001: 2015 ORGANIZACIÓN ESTRATÉGICA	14
4.8 INTEGRACIÓN DE ESTRATEGIA EN PRO DEL MEJORAMIENTO DE CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD	14
5 MARCO LEGAL	16
6 MARCO DE REFERENCIA	18
7 DISEÑO METODOLÓGICO	20
7.1 TIPO DE ESTUDIO	20



7.2	FASE CUALITATIVA	20
7.2.1	Fase primaria:	20
7.2.2	Fase secundaria:	20
7.2.3	Fase terciaria:	20
7.2.3.1	Despliegue de los objetivos específicos:	20
8	RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	22
8.1	DIAGNOSTICO	22
8.2	ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A ALTA DIRECCIÓN	23
8.2.1	Análisis aplicación de encuesta	23
9	CONTEXTO DE LA ORGANIZACION	24
9.1	INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	24
9.2	RESEÑA HISTÓRICA DE LA ORGANIZACIÓN:	24
10	DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD	25
10.1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	25
10.1.1	Misión.....	25
10.1.2	Visión	25
10.1.3	Valores Corporativos	25
10.1.4	Organigrama.....	26
10.1.4.1	Descripción y caracterización de cargos.....	27
10.1.4.1.1	Nivel 2	27
10.1.4.1.2	Nivel 3	28
10.1.4.1.3	Nivel 4	29
10.1.4.1.4	Nivel 5	36
10.1.4.1.5	Nivel 6	37
10.1.4.1.6	Nivel 7	39
10.1.5	Mapa de procesos	41
10.2	ANALISIS PESTEL.....	42
10.3	MATRIZ DOFA.....	43
10.4	PLANIFICACIÓN DE CALIDAD.....	45
10.4.1	Comprensión de las necesidades y las expectativas de partes interesadas	45
10.4.2	Caracterización de procesos.....	46
10.4.3	Matriz de riesgo	59
10.4.4.2	Aplicación de procesos:	61
10.4.4	Indicadores	63
11	PLAN DE AUDITORIA: ENTIDAD CLINICA OFTALMOLOGICA DE BOYACA	67

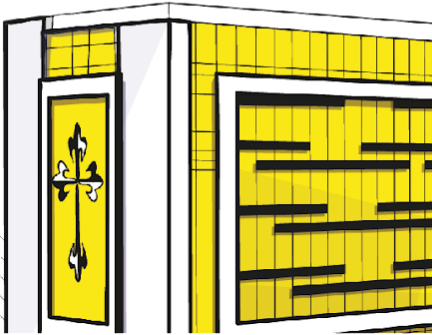


11.1	OBJETIVO AUDITORIA	67
11.2	ALCANCE AUDITORIA	67
11.3	RECURSOS AUDITORIA.....	67
11.4	METODOS	67
11.5	CONFIDENCIALIDAD	68
11.6	CRITERIOS	68
11.7	IDENTIFICACION DE RIESGOS	69
11.8	CRONOGRAMA AUDITORIAS	70
11.9	CONCLUSIONES AUDITORIA	71
12	REFERENCIAS	72
13	ANEXOS.....	74
13.1	ANEXO 1	74
13.2	ANEXO 2	75
13.3	ANEXO 3.....	76



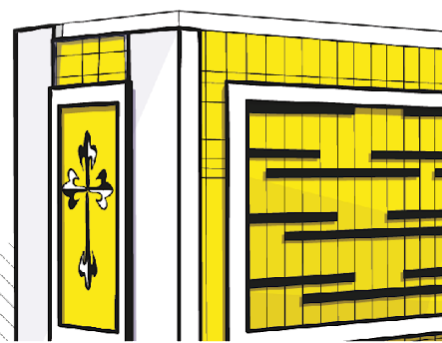
LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Normativa Legal y Técnica.....	16
Tabla 2 Despliegues objetivos específicos	21
Tabla 3 Diagnostico	22
Tabla 4 Organigrama	26
Tabla 5 Descripción y perfil de cargo (Gerente general).....	27
Tabla 6 Descripción y perfil de cargo (Recursos humanos).....	29
Tabla 7 Descripción y perfil de cargo (Contador público)	30
Tabla 8 Descripción y perfil de cargo (Médicos especialistas).....	32
Tabla 9 Descripción y perfil de cargo (Instrumentadora quirúrgica).....	33
Tabla 10 Descripción y perfil de cargo (Ingeniero de mantenimiento)	34
Tabla 11 Descripción y perfil de cargo (Regente de Farmacia)	36
Tabla 12 Descripción y perfil de cargo (Auxiliar de Enfermería)	37
Tabla 13 Descripción y perfil de cargo (Servicios Generales)	39
Tabla 14 Mapa de procesos.....	41
Tabla 15 Diagrama de pestel	42
Tabla 16 Matriz Dofa.....	43
Tabla 17 Partes interesadas	45
Tabla 18 Caracterización del proceso de consulta	47
Tabla 19 Caracterización del proceso de venta de elementos ópticos	49
Tabla 20 Caracterización del proceso de diagnóstico profesional	51
Tabla 21 Caracterización de procesos atención al usuario.....	53
Tabla 22 Caracterización del proceso de procedimientos quirúrgicos	56
Tabla 23 Matriz de riesgo	60
Tabla 24. Calificación y probabilidad	61
Tabla 25. Evaluación de efectividad en cada área o equipo	63
Tabla 26 Verificación de la atención al usuario.....	64
Tabla 27. Efectividad en la entrega de productos	65
Tabla 28. Indicadores	66
Tabla 29 Equipo auditor	68
Tabla 30 Identificación de riesgos.....	69
Tabla 31 Cronograma auditorias.....	70
Tabla 32 Identidad y razón de ser de la organización.....	74
Tabla 33 Proyecciones de la organización	75



LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1 Encuesta parte 1.....	76
Ilustración 2 Encuesta parte 2.....	77



1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La Clínica Oftalmológica de Boyacá, pionera en la región, no cuenta con el sistema de gestión de calidad según los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, con el cual garantice la calidad de los procesos que se llevan a cabo en la entidad prestadora de servicio.

1.2 TÍTULO DEL PROBLEMA

Diseño de una propuesta del sistema de gestión de la calidad para la Clínica Oftalmológica de Boyacá, según los lineamientos de la Norma NTC-ISO 9001:2015.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A partir del entorno competitivo se pretende brindar el valor agregado de la certificación, el cual garantice la calidad de prestación del servicio, una mayor confiabilidad y competitividad. Para ello se planea el diseño de una propuesta para el sistema de gestión de calidad para la Clínica Oftalmológica de Boyacá, según los lineamientos de la Norma NTC-ISO 9001:2015.

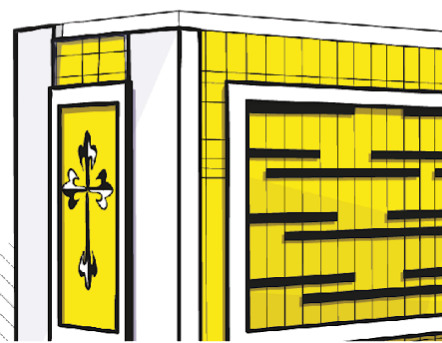
1.4 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La Clínica Oftalmológica de Boyacá, brinda a sus usuarios tratamientos y procedimientos quirúrgicos en sus diferentes diagnósticos y patologías, del mismo modo, para facilitar la prestación del servicio cuenta con filiales en las principales ciudades del departamento de Boyacá (Duitama, Sogamoso y Chiquinquirá).

Por un lado las instituciones prestadoras de salud buscan la certificación de calidad la cual permita ofrecer un valor agregado acorde a su competencia, dicha certificación garantiza que los estándares en cuestión de la atención y procesos se llevan a cabo según los lineamientos de la norma NTC ISO -9001:2015, Sin embargo en el transcurso de la realización del modelo se pueden encontrar falencias, hace énfasis a la actualidad con respecto al tema de calidad: “En la actualidad las organizaciones ,empresas o industrias imponen como un ejercicio puntual el mejoramiento continuo de la calidad, como la mejor estrategia para prevenir fallas y si se presentan corregirlas oportunamente”¹ por consiguiente dichas falencias encontradas en los procesos que lleva a cabo la IPS permiten la corrección para el mejoramiento del servicio prestado a sus usuarios.

Con respecto a la Clínica Oftalmológica en su proceso de crecimiento se hace necesario implementar un de sistema de gestión de calidad según los lineamientos de la Norma NTC-ISO 9001:2015, el cual permita el reconocimiento en el

¹ MALAGÓN, Gustavo; MORERA, Ricardo; LAVERDE, Gabriel, Garantía de calidad en salud. Ed. Médica Panamericana, 2006, p.1.



departamento, así misma confiabilidad a sus usuarios, empresas licitadoras y mayor competitividad con las demás IPS de la región.

1.5 ELEMENTOS DEL PROBLEMA

1.5.1 Calidad:

Es la virtud de la empresa donde su servicio llámese consulta, diagnóstico, procedimientos quirúrgicos, son oportunos cumplen las expectativas y necesidades del usuario, de igual manera sus procesos son encaminados a generar un impacto tanto social como ambiental. En relación hace referencia al cliente “toda organización debe valorar al cliente, buscando mecanismos que le permitan afrontar ese voraz e insaciable deseo de satisfacción, proporcionando productos y servicios cada vez más perfeccionados, sofisticados y tecnificados”²

1.5.2 Reconocimiento:

A partir de un servicio acorde a las necesidades del usuario más empresas están interesadas en adquirir la prestación de los servicios ofrecidos, de allí que la IPS lleve de la mano la calidad con cada uno de sus procesos y servicios. Contribuyendo así al control de la calidad, definido por Heredia como: “supone la creación organizada de un cambio ventajoso”³ por consiguiente reconoce las falencias que no permitan llegar a la prestación del servicio de la mejor manera.

1.5.3 Competitividad:

La empresa al prestar un servicio de calidad tiene ventajas como lo pueden ser contrataciones con otras entidades la cual permite generar ingresos, empleos y así contribuir en el mejoramiento y desarrollo del departamento.

1.5.4 Licitación:

La empresa presenta su portafolio de servicios y es la EPS la encargada de realizar el análisis de los servicios ofrecidos, que son acordes a los factores de atención, personal capacitado, instalaciones etc.

1.5.5 Planta física:

Es el área de distribución de la empresa donde se designa un espacio para cada actividad y donde se lleva a cabo la prestación de servicio al usuario, por lo tanto, a medida que la empresa adquiera mayor demanda en el servicio tendrá como necesidad ampliación de la infraestructura o apertura de nuevas sedes.

² SILVA, Yelitza. Calidad de los servicios privados de salud, Revista de Ciencias Sociales, 2005, vol. 11, no 1, p. 168.

³ HEREDIA, Francisco. Calidad y auditoría en salud. ECOE ediciones, 2015, p.28

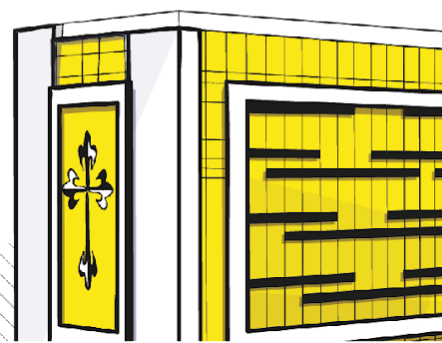


1.6 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo diseñar una propuesta del sistema de gestión de calidad para la Clínica Oftalmológica de Boyacá, según los lineamientos de la Norma ISO- 9001:2015?

1.6.1 Subproblemas

- ¿Cómo realizar la inspección del proceso de servicio al cliente para el diseño de una propuesta del sistema de gestión de Calidad en la Clínica Oftalmológica de Boyacá según los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015?
- ¿Cómo desarrollar estrategias las cuales permitan definir si la planeación estratégica es la adecuada para el diseño de una propuesta de sistema de gestión de calidad en la Clínica Oftalmológica de Boyacá, según los lineamientos de la Norma ISO- 9001:2015?



2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

- Diseñar una propuesta para el sistema de gestión de calidad para la Clínica Oftalmológica de Boyacá, según la Norma-ISO 9001:2015.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar la planeación estratégica del sistema de gestión de calidad de acuerdo a la información brindada por Clínica Oftalmológica de Boyacá para el diseño de una propuesta del sistema de gestión de Calidad en la Clínica Oftalmológica de Boyacá, según los lineamientos de la Norma-ISO 9001:2015.
- Realizar la planificación de los procesos misionales para la clínica Oftalmológica de Boyacá según la NTC ISO 9001:2015



3 JUSTIFICACIÓN

Para llevar a cabo la prestación de un servicio acorde al usuario, esto dependiendo de las necesidades del mismo, es importante que aquella institución prestadora de servicios de salud (IPS) cumpla con los requerimientos de calidad entre los que se encuentra atención al cliente, consultas, diagnósticos y procedimientos quirúrgicos entre otros procesos. “En Colombia 54 IPS han sido acreditadas en un período dado por que se caracterizan por la entrega de servicios de salud seguros y de alta calidad entre las cuales encontramos clínica los Nogales Bogotá D.C, Clínica del Country Bogotá D.C, Fundación Clínica Shaio, Bogotá D.C.”⁴

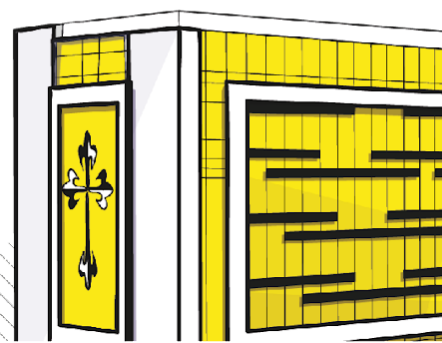
Dicha certificación permite tanto al usuario como a las entidades que realizan las licitaciones con la IPS tener la confiabilidad acerca de los servicios que prestan al cliente, así mismo ofrece ventajas como lo son la competitividad y confiabilidad de servicios de la IPS correspondiente.

Por consiguiente, la clínica Oftalmológica de Boyacá, pionera en el departamento quiere sumarse a la lista de entidades prestadoras de salud que están acreditadas por el Icontec para tener el reconocimiento, competitividad en función de los servicios que brinda a los usuarios del departamento y catalogarse como la primera Clínica en su especialidad certificada en calidad del departamento de Boyacá.

Para ello el presente documento plantea el diseño de una propuesta del sistema de gestión de calidad para la Clínica Oftalmológica de Boyacá, según los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015. Acto seguido determinar cómo se llevan a cabo los respectivos procesos, y si cumplen con los requisitos previos así pues reconocer falencias que permitan una corrección oportuna para el mejoramiento de los servicios prestados por la misma.

Finalmente, con el diseño de la propuesta del sistema de gestión de calidad para la Clínica Oftalmológica de Boyacá, se verán beneficiados los estudiantes de la Universidad Santo Tomás, ya que se desarrollarán los contenidos planeados de acuerdo a la especialización, debido a esto se llevará a cabo la práctica de las temáticas vistas en el proceso de aprendizaje, y por ende la Universidad Santo Tomás tendrá una proyección social de acuerdo a lo establecido. De igual manera, teniendo en cuenta el proceso de mejora para cada proceso se verá beneficiada la entidad prestadora de servicio de salud y los clientes ofreciendo así un servicio de calidad y obteniendo reconocimiento a nivel departamental.

⁴ ICONTEC, Instituciones acreditadas [sitio web] [Consultado: 27 de marzo de 2022]. Disponible en: <https://acreditacionensalud.org.co/instituciones/>



4 MARCO TEÓRICO

4.1 TEORÍAS DE LA CALIDAD

4.1.1 Calidad:

La razón del objetivo que se tiene dentro de organizaciones prestadoras de servicios es la satisfacción del cliente, por su parte que las organizaciones lleven un control acerca de sus procesos.

Notablemente se puede evidenciar irregularidades que lleven a un fallo dentro del proceso. La organización debe plantear estrategias que por una parte lleve al mejoramiento del proceso y de igual manera del servicio, Deming define la calidad como: “Una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua”⁵

Esto bajo la importancia de actualizarse y mejorar su infraestructura tanto a nivel social como económico, esto basado en una serie de cuestionamientos, que se rigen como procedimientos en una constante mejora y avance; en la adquisición de poderío en este caso hacia el sector de prestación en el servicio de salud social.

4.2 CONCEPTO DE CALIDAD OMS

El concepto abarca múltiples áreas tanto sociales y orientada al sector salud, donde actualmente se encuentra en evolución elementos quirúrgicos, fármacos, equipos tecnológicos, que tienen como finalidad la prestación de servicio oftalmológico de acuerdo a la necesidad del paciente.

Donde la OMS (Organización Mundial de la Salud) hace alusión sobre el objetivo de calidad que se fundamenta en la “Identificación de las necesidades de los individuos o poblaciones de una forma total y precisa y destina los recursos necesarios (humano y otros) a estas necesidades de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite”⁶.

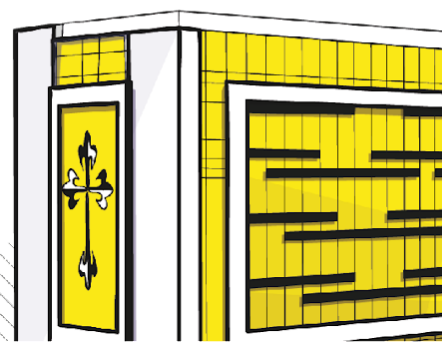
En la perspectiva que aquí, para llevar a cabo dicho objetivo es necesario contar con el recurso humano, equipos especializados, planta física, una caracterización de los procesos, planes de mejoramiento con el fin de que las necesidades se solucionen de una manera oportuna y cumpliendo con los estándares de calidad.

4.3 INDICADORES DE CALIDAD

A partir de los diferentes servicios que ofrece la entidad, es necesario llevar un control sobre la calidad de los servicios, para ello una de las herramientas a utilizar son los indicadores cuya función se basa en: “Modificar la conducta del proveedor

⁵ CUBILLOS RODRÍGUEZ, María Constanza; ROZO RODRÍGUEZ, Diego. El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Revista de la Universidad de la Salle, 2009, vol. 2009, no 48, p. 90.

⁶ ROBLEDOS-GALVÁN, Héctor, et al. De la idea al concepto de la calidad en los servicios de salud. Revista Conamed, 2012, vol. 17, no 4, p. 174.



de servicios de salud y mejorar la atención del paciente, sin embargo, actualmente, los indicadores no son balanceados y no consideran el tiempo de demora entre la intervención y el beneficio”⁷, de allí la importancia que al momento de tener dichos indicadores se haga de manera oportuna y se plantee estrategias que permitan el mejoramiento continuo y se tenga un servicio de calidad acorde al paciente.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD EN COLOMBIA

Entre las ventajas que tiene la implementación de estas metodologías para el mejoramiento del servicio prestado a sus clientes se encuentran la atención oportuna al paciente, tiempos adecuados de consulta, equipos especializados para procedimientos e intervenciones y personal especializado; además de ello, se encuentran algunos principios en dicha implementación:

- “El primer principio enfocado al cliente, el cual estará orientado en atender, satisfacer y exceder las necesidades actuales y futuras del cliente.
- El segundo principio en enfoque al proceso, lo que quiere decir que las actividades y los recursos se gestionan como un proceso lo cual trae resultados que se pueden prever, mejorar y racionalizar.
- Finalmente, el principio de mejora continua el cual permite el mejoramiento del desempeño de los empleados y en los diferentes procesos”⁸

El objeto de dichos principios está enfocado en cada proceso a realizar dentro de la organización permitiendo así que los servicios que se ofrecen a los afiliados sean de calidad y cumpliendo las expectativas de los pacientes, por ende, los planes de mejora estén en constante actualización a fin de que se tenga una mejora continua.

4.5 CALIDAD ESTRATÉGICA

Dentro de la dirección del sistema de gestión de calidad a implementar, se deben tener en cuenta las actividades o estrategias necesarias para el servicio prestado; así mismo, disponer de recursos (recurso humano, equipos especializados, etc.) con el objetivo de cumplir las expectativas del usuario. De igual manera, existe un entrelazo entre las estrategias y las condiciones de calidad “las dimensiones de la calidad se entrelazan con las estrategias y las condiciones de calidad y acreditación para sostener un servicio de salud eficiente y duradera, en donde la competencia profesional, el acceso a servicios, la eficacia, la eficiencia y la continuidad son elementos de la seguridad de un servicio adecuado.

⁷ HERNÁNDEZ, Macías; HERNÁNDEZ, A.; BRINGAS, N. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. Rev Mex Med Fis Rehab, 2013, vol. 25, no 1, p 28.

⁸ BAQUERO GÓMEZ, Sandra Milena, et al. La importancia de la implementación del sistema de gestión de calidad en los procesos misionales de las empresas prestadoras de servicios de salud en Colombia. 2014.



De tal manera, que el conocimiento de la realidad empresarial, a través del proceso de acreditación cuyo entramado de evaluación (interno/externo) promueve un ambiente de seguridad y equilibrio”⁹.

Por consiguiente, se concluye, que un acceso eficiente a un servicio de salud, se basa en la correcta sistematización; tanto en su organización tecnológica de atención al público.

Como en diagnóstico oportuno y profesional ante toda situación, que el usuario demande como solicitud en el servicio que solicita, es así que una dinámica y estrategia profesional, generará resultados óptimos y satisfactorios tanto para la empresa prestadora como para el usuario que adquiere el servicio.

4.6 ISO 9001:2015 Y LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

La ISO 9001 aplicada en los servicios de salud trae consigo ventajas a la entidad certificada, entre las cuales se encuentran competitividad y confiabilidad de los servicios prestados a sus usuarios, dicha certificación garantiza que la empresa cumple con los parámetros de la norma y todos sus procesos están caracterizados. Dentro de los procesos que puede tener una entidad prestadora de servicios de salud encontramos:

“El proceso de certificación es largo e incluye múltiples subprocesos, que, en sí, se convierten en procesos de mucha importancia dentro de la empresa, a saber:

- **Subproceso de atención médica en hospitalización:** Dinamiza las actividades comprendidas en el que hacer médico, de medicina general o especializada; también al técnico y al personal responsable de atender y dar una pronta solución a las peticiones de los pacientes presentes en salas de cirugía y clínica.
- **Subproceso de urgencias y cuidados intensivos:** Al igual que en la anterior abarca las actividades asistenciales, y de apoyo a las unidades mencionadas Subproceso de consulta externa:

Como su nombre lo indica, comprende las actividades desempeñadas para atender pacientes no hospitalizados.

- **Subproceso de apoyo clínico:** Engloba los servicios de laboratorio clínico, hematología, anestesiología, soporte nutricional, enfermería, mantenimiento, lavandería, limpieza, etc.”¹⁰.

Así pues, estos subprocesos son de importancia ya que permiten que los servicios prestados se lleven de una manera acorde teniendo en cuenta los recursos necesarios, el personal capacitado y los elementos requeridos. Las empresas que

⁹ ORTEGA ALARCÓN, Jaime, et al. Calidad estratégica en los servicios de salud. 2015.

¹⁰ TASCÓN SIERRA, Ana Lucia. Barreras para la implementación de la norma ISO 9001: 2015 en el sector salud de Colombia: una revisión de literatura



tienen definidos los subprocesos mencionados tienen una mejor confiabilidad en los procedimientos realizados llámese quirúrgicos y consultas.

4.7 ISO 9001: 2015 ORGANIZACIÓN ESTRATÉGICA

Toda organización, se enfrenta a inconvenientes que requieren dinámica y estrategia en torno a implementar soluciones. En el campo oftalmológico, la competitividad y sistemática que genera un constante avance en ganar o perder clientes; exige un proceso y estrategia el cual mantenga dinámico el avance a nivel empresarial, por tanto, económico sin dejar a un lado el calificativo de satisfacción por parte del consumidor en pasos tales como:

- El control de calidad, de parte de la normativa ISO 9001:2015; propone una estrategia sistematizada que abarca toda problemática a nivel oftalmológico en este caso.

“Esta metodología y estrategia, particularmente ha sido implementada tanto en el sector de control informático, como en dirección de atención al cliente, en clínicas oftalmológicas para el seguimiento de control y calidad, en el re direccionamiento de comunicaciones ya sea internas con sus integrantes o a nivel externos con sus clientes.”¹¹

Es pertinente, afirmar que la dinámica y estrategia en torno a la normativa ISO 9001 - 2015; es imprescindible en la infraestructura independiente la empresa o sector en el que se esté trabajando, si de implementación de calidad de se trata.

El avance empresarial y social, que genera una aplicación correcta de la norma, es considerable más aun tratándose en el sector salud, como el oftalmológico; para el cual esencialmente se trata día a día con usuarios que exigen diferentes soluciones en tiempo real.

4.8 INTEGRACIÓN DE ESTRATEGIA EN PRO DEL MEJORAMIENTO DE CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD

El sector de salud; Constantemente refleja un nivel de mejoramiento continuo, la heterogeneidad en calidad de sus servicios e impacto, que tiene en diferentes sectores de la salud es notorio.

Si se producen fallos o problemáticas, en torno a su proceso de funcionamiento diario, es decir sus repercusiones son de gran importancia pues al ser un sector social y público, se requiere funcionamiento diario; debido a ello se generan constantes estudios en pro de hacer habitual implementación de estrategias y planes de prevención contra fallos que concluyan en pérdidas tanto monetarias como a nivel social es decir para sus clientes.

¹¹ SATURNO-HERNÁNDEZ, Pedro J., et al. Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. Salud pública de México, 2015, vol. 57, p. 275.



“Soluciones en pro de la sistematización contra dilemas e inconvenientes, cada respuesta ligada o clasificada según sus necesidades; bajo la finalidad de entregar y mantener constante un servicio de calidad.”¹²

Estrategia en función del mejoramiento continuo, dinámicas en pro del fortalecimiento contra inconvenientes, o problemáticas que se presentan como amenazas que finalmente concluyan en pérdidas de jerarquía tanto en el ámbito social como monetario.

Esto se concluye de la integración de estrategias, que se rigen bajo la normativa ISO 9001 - 2015; con tal de avanzar y continuar el crecimiento empresarial en el sector social.

¹² Llinás DA. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la reforma del sistema Salud Uninorte. Barranquilla (Colombia.). 2014; 26(1): 143-154



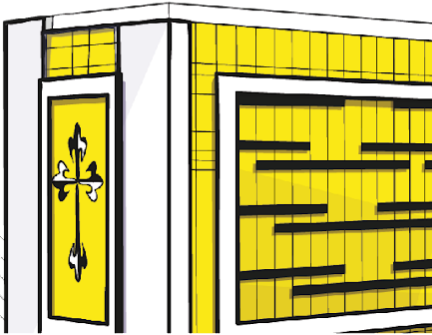
5 MARCO LEGAL

En el sector salud las entidades prestadoras del servicio deben llevar a cabo todos sus procesos, procedimientos quirúrgicos, consultas bajo estándares y lineamientos establecidos tanto por el ministerio de salud, cómo: el congreso de la República, Ministerio de Medio Ambiente y Ministerio del Trabajo.

Para ello, es de suma importancia que la Clínica Oftalmológica de Boyacá se rija bajo estas normativas que a continuación se muestran y sean contempladas para el desarrollo de sus actividades y procedimientos.

Tabla 1 Normativa Legal y Técnica

NORMA	QUIEN LA EXPIDE	DESCRIPCIÓN
Ley 1769 de 1994	Ministerio de salud	Disposiciones sobre la financiación del mantenimiento hospitalario.
Ley 715 de 2007	Ministerio de salud	Toda instalación prestadora de servicios en salud, deberá contar con las equitaciones acorde a la norma que protejan el bienestar físico, antes durante y después del servicio a cada usuario.
Ley 5523 de 2006	Congreso de la república	Reglamenta los procedimientos para la elaboración, aprobación, ajuste y seguimiento de los planes en pro de inversión del sector de salud.
Ley 1043 del 3 de abril - 2006	Ministerio de salud	Las condiciones que deben cumplir los prestadores de servicios de salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de
Resolución N.º 4445 de 1996	Ministerio de salud	Dicta las normas para el cumplimiento del contenido ubicado en el título iV de la Ley 09 de 1979, en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir los establecimientos hospitalarios y similares.
Decreto N.º 1011 de 2006; 3 de Abril - 2006	Ministerio de salud	Por el cual se establece el sistema obligatorio de garantía de calidad en la atención de salud del sistema general para seguridad social en salud.
	Ministerio de	Las áreas y ambientes "Salas" de procedimientos no se declaran como servicios, pero sí serán objeto de verificación. La institución en el momento de

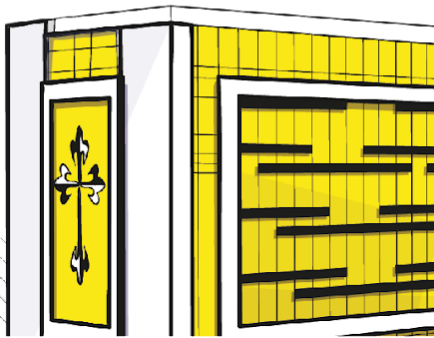


Resolución N.º 1441 de 2013 "Infraestructura"	salud	la visita, deberá demostrar con los respectivos soportes sin que sean solicitadas copias por parte del verificador las siguientes certificaciones: Cumplimiento de la edificación bajo las condiciones higiénico sanitarias; establecidas en el capítulo IV de la Ley 9º de 1979 y sus decretos reglamentarios. - Licencia de construcción aprobada para el uso de salud. - Permiso de Vertimientos líquidos y emisiones atmosféricas. - Sistema de prevención y control de incendios.
Decreto N.º 4107 de 2011; Artículo 5, 10,11 Decreto 903 - 2014.	Ministerio de salud	Diseño de acreditación en torno a un sistema de salud, bajo un estándar de calidad acorde a la sistemática de la empresa prestadora de un servicio público en el ámbito de salud.
Parte 5 - El decreto 780 de 2016	Ministerio de salud	El sistema obligatorio de garantía en salud (SOGCS), es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos del sector salud, con la finalidad de generar, mantener y mejorar la calidad de servicios de salud a nivel país. El "SOGCS" está integrado por cuatro componentes a saber: Sistema único de habilitación (SUH), Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC), Sistema Único de Acreditación (SUA) y el Sistema de Información para la Calidad en Salud. ¹³
Decreto 4741 del 30 de diciembre de 2005	Ministerio de medio ambiente	Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral.
Decreto 2676 de 2000 - Ministerio de salud y protección social.	Ministerio de medio ambiente	El decreto tiene por objeto reglamentar ambiental y sanitariamente, la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares, generados por personas naturales o jurídicas. ¹⁴

Fuente: Elaboración Propia

¹³Ministerio de Salud y protección social de Colombia, Información para entidades prestadoras de Salud (IPS), [Citado 4 JUN,2022]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/informacion-deinteres.aspx>

¹⁴ Ministerio del Medio Ambiente, Leyes, [Citado 4 JUN,2022]. Disponible en <https://www.minambiente.gov.co/normativa/leyes/>



6 MARCO DE REFERENCIA

En el sector salud al contemplarse una irregularidad y vulnerabilidad del derecho a la salud de parte del paciente se puede presentar una tutela ante la defensoría del pueblo en contra de la entidad prestadora del servicio, de tal manera que la IPS debe dar respuesta de manera oportuna y garantizando que se dará cumplimiento con los requerimientos propuestos.

“En su comunicado, la Defensoría del Pueblo señaló que las citas con especialistas que más fueron tuteladas son: ortopedia, con un 13,1 %; seguida de oncología, con el 10,5 %; neurología, con 9,1 %; neurocirugía, con 6,2 %; y oftalmología, con el 5 % del total de tutelas en materia de salud en el país durante el último año.”¹⁵

Por otra parte, se ha evidenciado una notable reducción de tutelas para el año en curso (2022) dado que las entidades prestadoras de servicios de salud están cumpliendo con los estándares de calidad donde se encuentra: la atención oportuna del servicio de salud, procedimientos sin repercusiones, entrega de medicamentos entre otras.

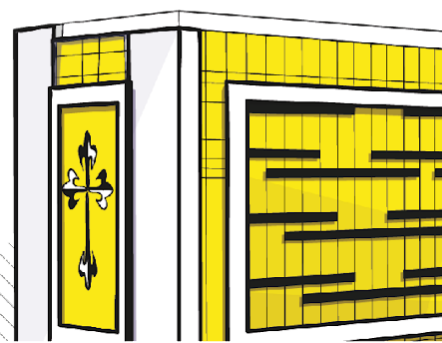
El modelo de atención sanitaria encargado de representar tanto vigilancia como cuidado del usuario que accede a los servicios oftalmológicos bajo determinada clínica oftalmológica, en colaboración bajo la planificación, desarrollo, y monitorización en desarrollo de procedimientos y cuidados; modelos bajo los cuales cada usuario es visto como un agente pasivo, estos reciben indicaciones sobre las intervenciones propuestas por el personal clínico profesional.

El empoderamiento tanto de la clínica y profesional, es el reconocimiento y autogestión en la condición de salud del usuario. Este tipo de modelos especializados en el sector de problemas oftalmológicos crónicos tales como; Glaucoma, con lo cual los profesionales buscan un seguimiento y manejo de cuidados, esto es de vital importancia tanto en el procedimiento antes durante y después, en todo tipo de intervención y formulación tanto de medicamentos como recetas para monturas y lentes, procesos con los cuales se busca una total recuperación y satisfacción del usuario, todo de la mano de cada normativa establecida para este tipo de trabajo, según el requerimiento especial de cada persona que ingrese a la clínica oftalmológica.

“Un aspecto central del modelo de atención centrada en la persona (ACP) es el fomento de la participación activa de las personas en la toma de decisiones sobre su salud. De esta manera, la toma de decisiones se convierte en una responsabilidad conjunta de profesionales de la oftalmología y pacientes”¹⁶

¹⁵ REVISTA SEMANA, Tutelas en el sector salud en Colombia han presentado una considerable reducción, [en línea], [Consultado el 4 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.semana.com/nacion/articulo/tutelas-en-el-sector-de-la-salud-en-colombia-han-presentado-una-considerable-reduccion/202222/>

¹⁶ PY De Salud, Atención Centrada en la persona en oftalmología, [en línea], [Consultado el 4 de junio de 2022]. Disponible en: <https://pydesalud.com/atencion-centrada-en-la-persona-en-oftalmologia/>

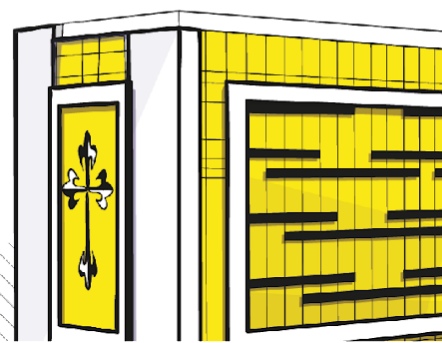


Así mismo, el correcto manejo en normativas diseñadas para atención al público pretende establecer un plan de acción eficaz en tiempo real, que garantice un procedimiento con altos estándares de calidad que garantice la comodidad antes, durante y después, con lo cual se concluirá en una recuperación satisfactoria para cada usuario.

Por otra parte, en la búsqueda de satisfacción del usuario, la entidad prestadora del servicio de salud debe tener control sobre los procesos que llevan diariamente para el usuario, de allí que este servicio se lleve de una manera eficiente con el apoyo y recursos necesarios. En Colombia se ha evidenciado un mejoramiento en los servicios de salud prestados y donde según informes de parte del ministerio de salud y el jefe de la cartera sanitaria, Fernando Ruiz Gómez da cuenta de ello.

“Tenemos que consolidar un sistema donde el paciente sea el centro, tenemos la seguridad de que tenemos muy buenas instituciones, pero no queremos tener islas, debemos tener instituciones interconectadas para seguir teniendo una calidad en el servicio.”¹⁷ aseguró Ruiz Gómez

¹⁷ REVISTA SEMANA, Colombia tiene un sistema de salud de calidad: Ministerio de Salud, [en línea], [Consultado el 4 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.semana.com/nacion/articulo/colombia-tiene-un-sistema-de-salud-de-calidad-ministro-de-salud/202244/>



7 DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño metodológico fue centrado hacia el método cualitativo, ya que principalmente se manejan técnicas y herramientas propias para la obtención y estudio de datos, entre estos se destacan las encuestas, entrevistas, recolección y revisión de documentos bibliográficos. Todo esto con el fin de llegar a tener una investigación clara en donde se llegue a comprobar el nivel de satisfacción del usuario y a su vez evidenciar el proceso de desarrollo que se quiere obtener con el diseño del sistema de gestión de calidad (SGC) para el desarrollo de la organización.

7.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio desarrollado en la consecución del proyecto es un estudio exploratorio, debido a que la implementación de este tipo de estudio ayuda a facilitar una investigación más precisa, debido a que la aplicación de las técnicas de recolección de datos mencionadas anteriormente proporciona una mayor claridad al momento realizar un análisis de resultados.

7.2 FASE CUALITATIVA

7.2.1 Fase primaria:

Inicialmente para la toma de datos se toman de la organización en donde en una primera visita se realizan entrevistas y encuestas a la alta dirección de la Clínica Oftalmológica de Boyacá, todo esto en base a los objetivos planteados para así llegar a la consecución de los mismos. De igual manera en un segundo momento en esta visita se realizó la debida investigación en cuanto a lo que refiere a el desarrollo de los procesos manejados por la organización, para así llegar a un estudio con más claridad para beneficio del método investigativo.

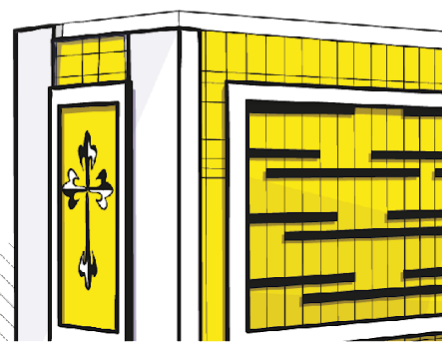
7.2.2 Fase secundaria:

Teniendo en cuenta el tipo de estudio exploratorio y en base a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, se realizó un proceso investigativo centrado hacia el estudio de referencias bibliográficas relacionadas con el tema, para obtener la información necesaria y ampliar el proceso investigativo para así poder complementar el proceso desarrollado en la fase primaria.

7.2.3 Fase terciaria:

7.2.3.1 Despliegue de los objetivos específicos:

Para llevar a cabo el diseño de la propuesta del sistema de gestión de la calidad para la Clínica Oftalmológica de Boyacá se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:



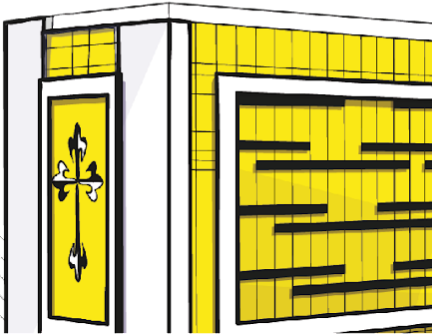
- Estudio basado en la encuesta de satisfacción con enfoque en la atención al cliente
- Tiempo de diagnóstico y solución aplicada por los profesionales del área
- Revisión de la planeación estratégica previamente establecida
- Manejo de las peticiones quejas y reclamos (PQR) previamente informadas por los usuarios
- Lo referente a la selección del talento humano para cada uno de los cargos requeridos por la organización.
- Manejo de la información documentada

Lo anterior permitirá establecer el sistema de comunicación más adecuado para atender las necesidades del usuario, y así plantear una propuesta coherente y concisa a los sistemas de prestación de servicios por parte de la Clínica. De tal manera la investigación y desarrollo será en pro de los objetivos planteados para la propuesta del SGC bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

Tabla 2 Despliegues objetivos específicos

Objetivos Especificos	Estrategia Metodológica	Acciones	Entregable
• Desarrollar la planeación estratégica del sistema de gestión de calidad de acuerdo a la información brindada por Clínica Oftalmológica de Boyacá para el diseño de una propuesta del sistema de gestión de Calidad en la Clínica Oftalmológica de Boyacá, según los lineamientos de la Norma-ISO 9001:2015.	Visita a las instalaciones de la organización	P: Programar visita a las instalaciones	Información extraída de la organización.
		H: Identificar puntos o aspectos a investigar con el desarrollo de la visita	
		V: Verificar datos obtenidos con el desarrollo de la visita	
		A: Planteamiento de planes de accion según la verificación de los datos obtenidos	
• Realizar la planificación de los procesos misionales para la clínica Oftalmológica de Boyacá según la NTC ISO 9001:2015	Recopilación y consulta de información sobre la organización	P: Precisar la información necesaria.	Información extraída de la organización.
		H: Visitar página web, solicitar información a la alta dirección	
		V: Organizar la información.	
		A: Revisar si se tiene la suficiente información.	

Fuente: Elaboración propia



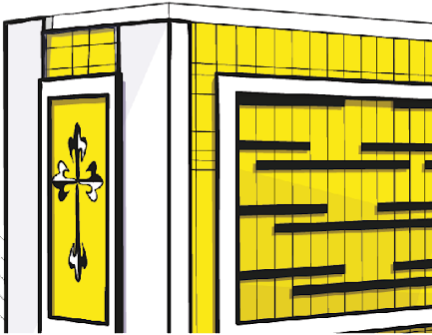
8 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

8.1 DIAGNOSTICO

Como se puede evidenciar en la tabla 3 se realizó un diagnóstico el cual permitiera conocer el estado de la Clínica Oftalmológica de Boyacá con respecto a la norma ISO 900:2015 teniendo en cuenta los principales numerales.

Tabla 3 Diagnostico

	CLÍNICA OFTALMOLÓGICA DE BOYACÁ			
	Diagnóstico de la organización según la Norma ISO 9001:2015			
#		Existe	No Existe	EVIDENCIA
4	COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN			
4.2.1	Sistema de gestión de calidad		x	N/A
4.2.2	Manual de calidad		x	N/A
4.2.3	Control de documentos	x		HISTORIAL DE DOCUMENTOS
4.2.4	Control de riesgos		x	N/A
5	LIDERAZGO			
5.1	Comprensión de la dirección		x	N/A
5.2	Enfoque al cliente	x		PQRS
5.3	Política de calidad	x		MANUAL DE SERVICIOS
5.4.1	Objetivo de calidad	x		MANUAL DE SERVICIOS
5.5.3	Comunicación interna	x		REUNIONES, COMUNICADOS
6	PLANIFICACION			
6.1	Acciones para abordar riesgos		x	N/A
6.2	Objetivo de calidad	x		MANUAL DE SERVICIOS
6.3	Planificación de los cambios		X	N/A



7	APOYO			
7.1	Recursos	x		BASE DE DATOS
7.4	Comunicación interna	x		COMUNICADOS
7.5	información documentada	x		HISTORIAL DE DOCUMENTOS
9	EVALUACION Y DESEMPEÑO			
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación		x	N/A
9.3	Revisión para la dirección	x		N/A
OBSERVACIONES				
La Clinica Oftalmológica de Boyacá cuenta con un Portafolio de servicios donde se puede resaltar objetivo Principal, Objetivos específicos, Principio de calidad, Principios: (RESPONSABILIDAD, ETICA, COMPETENCIA, EXCELENCIA, PRODUCTIVIDAD), Hoja de vida de la empresa, Reseña histórica y los profesionales que conforman la empresa (OFTALMOLOGOS).				

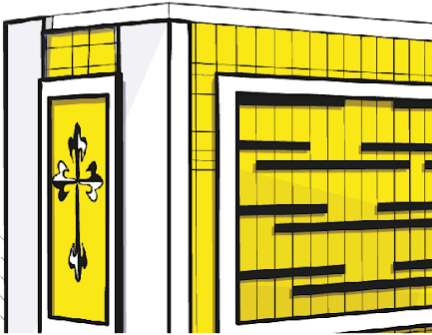
Fuente: Elaboración Propia

En el desarrollo de la tabla 3 se pudieron observar diferentes tipos de aspectos a tener en cuenta para llegar a obtener un diagnóstico claro del desarrollo organización que tenía hasta el momento la clínica oftalmológica de Boyacá, todo esto partiendo de factores vitales enunciada por la NTC ISO 9001:2015, ya que es de esta norma de donde toda organización en proceso de desarrollo debe partir para el buen curso de la resolución de un sistema de gestión de calidad con esto se pudo determinar valores importantes como la comprensión de la organización, liderazgo, planificación, evaluación de desempeño y a su vez el apoyo de la misma llegando a determinar con numerales brindados por la NTC ISO 9001:2015, que la clínica oftalmológica de Boyacá es una entidad en pro de su desarrollo y el de sus clientes por eso es importante continuar con el proceso y consolidación del SGC.

8.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A ALTA DIRECCIÓN

8.2.1 Análisis aplicación de encuesta

Mediante la aplicación de esta encuesta a la alta dirección evidenciado en el anexo 3, aplicada más exactamente a la gerente de la organización, se pudo determinar bastantes falencias y aspectos por mejorar los cuales son de gran importancia para el diseño de un SGC, uno de estos aspectos es la implementación y manejo de un mapa de procesos ya que según lo consignado en la encuesta hasta el momento esta organización no posee un mapa de procesos, por otra parte los aspectos de contratación del personal no son totalmente claros y concisos para el bien de la organización. De tal manera esta encuesta nos sirve como herramienta para proceder a aplicar encuestas en relación con servicio al cliente.



9 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION

9.1 INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Nombre de la organización

Cárdenas visión S.A.S

NIT 900012660-8

Logo



9.2 RESEÑA HISTÓRICA DE LA ORGANIZACIÓN:

La empresa Cárdenas visión S.A.S fue creada por el oftalmólogo Luis Giovanni Cárdenas el día 9 de marzo de 2005 como una sociedad por acciones simplificadas con el objetivo de brindar servicios de salud del área de oftalmología, optometría, cirugía, de igual manera para el desarrollo tendrá en cuenta otras actividades entre las que se encuentra: exámenes, consultas (oftalmología, retina, glaucoma, estrabismo, oculoplastia, córnea) diagnósticos, tratamientos e intervenciones, evaluaciones médicas. Dado que las poblaciones aledañas a la ciudad de Tunja requieren los servicios especializados, exámenes y tratamientos ópticos la compañía cuenta con filiales en las principales ciudades del departamento de Boyacá.



10 DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD

10.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

10.1.1 Misión

Garantizar un servicio de 1er nivel en diagnóstico, atención y soluciones al usuario en el oriente de Boyacá; Presentando una amplia gama de servicios en el campo oftalmológico, todo esto bajo una constante actualización de equipos tecnológicos en pro de la firma así como de una continua capacitación a todo el personal que esté ligado de forma profesional a la clínica, las estrategias serán planteadas y actualizadas dependiendo las normativas y necesidades que los usuarios deseen y necesiten con mayor urgencia.

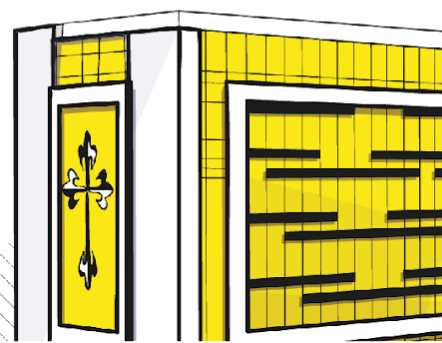
10.1.2 Visión

La clínica oftalmológica de Boyacá para el 2025 pretende generar una continua expansión y crecimiento en ofertas ligadas a nuevas tecnologías en el campo oftalmológico de la mano de profesionales y personal de atención totalmente capacitado y en óptimas condiciones de brindar las soluciones deseadas a todo usuario que desee hacer un proceso oftalmológico con nosotros; De esta forma generar reconocimiento como gestores de calidad y soluciones a problemáticas de optometría

10.1.3 Valores Corporativos

Los valores corporativos se definieron teniendo en cuentas aspectos que resalten las virtudes que resalten y caractericen a la empresa, puesto que es de gran importancia validar y adquirir diferentes tipos de valores para lograr el desarrollo organizacional de la empresa, teniendo en cuenta estos aspectos se definieron los siguientes valores corporativos

- **Responsabilidad:** la Clínica Oftalmológica de Boyacá entre los servicios y procesos que se llevan a cabo tienen su enfoque de generar un impacto en la sociedad de igual manera ambiental.
- **Servicio:** brindar una atención de calidad del área oftalmológica con los especialistas y equipos tecnológicos que garanticen la confiabilidad.
- **Competitividad:** La Clínica Oftalmológica de Boyacá al prestar un servicio de calidad tiene ventajas como lo pueden ser contrataciones con otras entidades la cual permite generar ingresos, empleos y así contribuir en el mejoramiento y desarrollo del departamento.

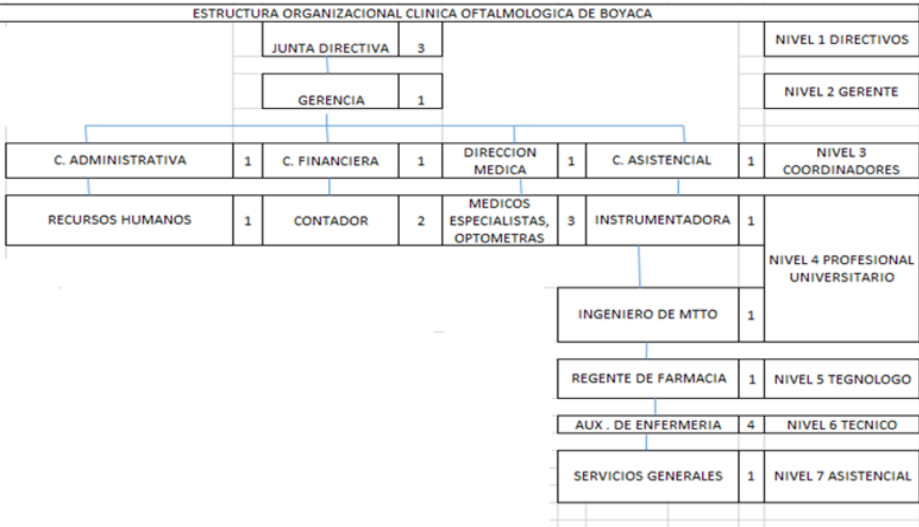


- Trabajo En Equipo:** El equipo de trabajo de la Clínica Oftalmológica de Boyacá está presta para brindar un servicio de calidad a los usuarios del departamento de Boyacá.
- Calidad:** el servicio que ofrece la Clínica Oftalmológica de Boyacá a sus usuarios cuenta con la parte tecnológica y profesional con el fin de que el usuario reciba una buena atención.
- Resolución de problemas:** la Clínica Oftalmológica de Boyacá está a disposición para resolución de problemas internos o externos que involucran la empresa teniendo en cuenta la ética y humanismo.

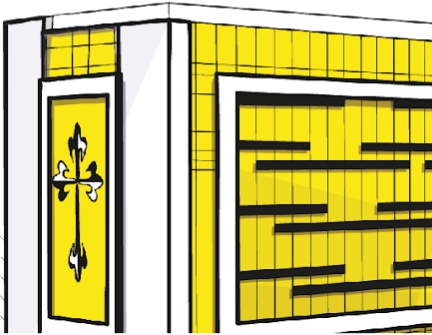
10.1.4 Organigrama

Se presenta a continuación en la tabla 4 el organigrama como una herramienta funcional y dinámica en torno al acceso e información de puntos y áreas clave para el funcionamiento interno y externo de la clínica Oftalmológica de Boyacá. Permitiéndole al grupo investigativo el diagnóstico y estudio de puntos clave en la organización y el cumplimiento de todo objetivo en pro del crecimiento empresarial en el área de prestación de servicios en que se destaca la clínica.

Tabla 4 Organigrama

	CLINICA OFTALMOLOGICA DE BOYACA		CODIGO : ESTR-0.1		
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		FECHA DE ELABORACION:11/02/2022		
			VERSION:0.01		
			HOJA 1 DE 1		
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CLINICA OFTALMOLOGICA DE BOYACA 					
ELABORO		REVISO		APROBO	
FIRMA	JORGE S	FIRMA	PAOLA M.	FIRMA	GIOVANNI C
NOMBRE: JORGE S.		NOMBRE : PAOLA MOLINA		NOMBRE: GIOVANNI CARDENAS	
CARGO: COORDINADOR ASISTENCIAL		CARGO: GERENTE		CARGO: DIRECTIVOS	

Fuente: Elaboración Propia



10.1.4.1 Descripción y caracterización de cargos

Se realizó para cargo su respectiva caracterización donde se tiene en cuenta sus funciones, nivel de estudios y habilidades

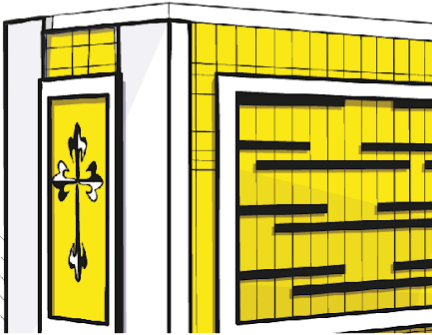
10.1.4.1.1 Nivel 2

- Gerente general:

Como se puede evidenciar en la tabla 5 el gerente general es el encargado de liderar la Clínica Oftalmológica de Boyacá llevar control sobre sus procesos y mantener comunicación con cada líder de proceso

Tabla 5 Descripción y perfil de cargo (Gerente general)

	DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS DE LA CLINICA OFTALMOLOGICA DE BOYACA	CODIGO	PERF-0.1
		VERSION	0.01
		EMISION	11/02/2022
	DESCRIPCION DEL CARGO		
DATOS GENERALES			
CODIGO DEL PUESTO	COB001		
NOMBRE DEL PUESTO	GERENTE GENERAL		
PROCESO RELACIONADO	GERENCIA		
PERSONAL A CARGO	COORDINADORES		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	GERENCIA		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Mantener control sobre cada uno de los procesos que se realizan en la empresa, de igual manera comunicación con cada líder de procesos entre los cuales están los coordinadores de recursos Humanos, Coordinación financiera, médicos y personal asistencial.			
FUNCIONES			
Funciones	P-H-V-A		
Planeación de actividades de mejora	Planear		
Organizar los recursos	Hacer		
Definir objetivos de la empresa	Hacer		
Mantener control sobre los indicadores	Verificar		
Encargada de licitaciones	Hacer		

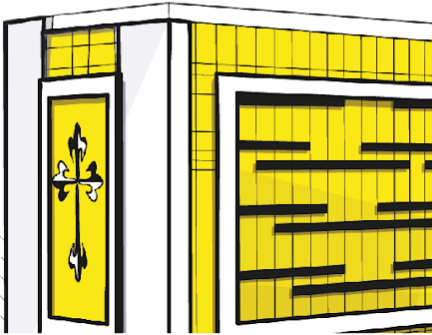


PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	
NIVEL DE ESCOLARIDAD	posgrado maestría
TERMINADO	No
EXPERIENCIA	
AREA DE EXPERIENCIA	Años
Gerente comercial	10 años
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Liderazgo	ALTO
Iniciativa	ALTO
Pensamiento critico	ALTO

Fuente: Elaboración Propia

10.1.4.1.2 Nivel 3

Se tiene en cuenta a los coordinadores, de igual manera ellos desempeñan y lideran los procesos y las diferentes funciones como recursos humanos, contabilidad, médicos especialistas, personal asistencial en conjunto forman el nivel 3.



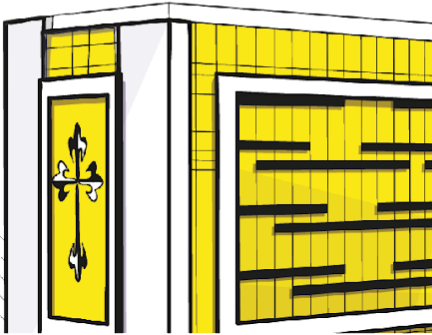
10.1.4.1.3 Nivel 4

- Recursos Humanos:

Con la información consignada en la tabla 6 el personal de recursos humanos es la persona encargada de la selección del personal que se adecua a la vacante solicitada y solución de conflictos, por otra parte, vela por el ben ambiente laboral de la organización

Tabla 6 Descripción y perfil de cargo (Recursos humanos)

	DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS DE LA CLINICA OFTALMOLOGICA DE BOYACA	CODIGO	PERF-0.1
		VERSION	0.01
		EMISION	11/02/2022
	DESCRIPCION DEL CARGO		
DATOS GENERALES			
CODIGO DEL PUESTO	COB002		
NOMBRE DEL PUESTO	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS		
PROCESO RELACIONADO	RECURSOS HUMANOS		
PERSONAL A CARGO	ASITENCIALES		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	GERENTE		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Realizar el proceso de selección de personal para la clínica Oftalmológica de Boyacá, Solución de conflictos internos, mantener y supervisar el ambiente laboral de la empresa.			
FUNCIONES			
Funciones	P-H-V-A		
Contratación de personal	Hacer		
Solución de conflictos internos	hacer		



PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Profesional
TERMINADO	Si
EXPERIENCIA	
AREA DE EXPERIENCIA	Años
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS	1 año
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Atención	ALTO

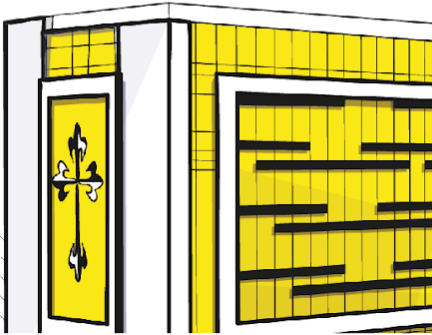
Fuente: Elaboración Propia

- Contador público:**

Según la tabla 7 el contador es el encargado de llevar la contabilidad de la empresa, cuentas de cobro, estado de cuentas, transacciones.

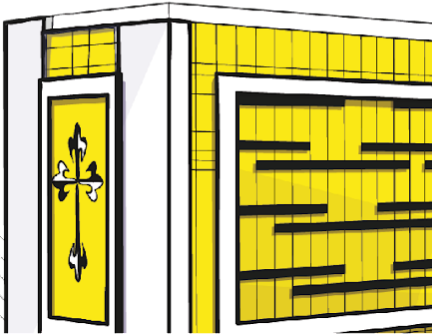
Tabla 7 Descripción y perfil de cargo (Contador público)

	DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS DE LA CLINICA OFTALMOLOGICA DE BOYACA	CODIGO	PERF-0.1
		VERSION	0.01
		EMISION	11/02/2022
	DESCRIPCION DEL CARGO		
DATOS GENERALES			
CODIGO DEL PUESTO	COB003		
NOMBRE DEL PUESTO	CONTADOR		
PROCESO RELACIONADO	CONTABILIDAD		
PERSONAL A CARGO	N/A		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	GERENTE		



OBJETIVO DEL PUESTO	
Realizar la contabilidad de la empresa control de estados financieros, cuentas de cobro, asignación de recursos, transacciones.	
FUNCIONES	
FUNCIONES	P-H-V-A
Manejo de cuentas	Hacer
Mantener informado a directivos	Hacer
Control de estados financieros	Hacer
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Profesional
TERMINADO	Si
EXPERIENCIA	
AREA DE EXPERIENCIA	Años
CONTADOR PUBLICO	1.5 años
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Atención	ALTO
Puntualidad	ALTO

Fuente: Elaboración Propia

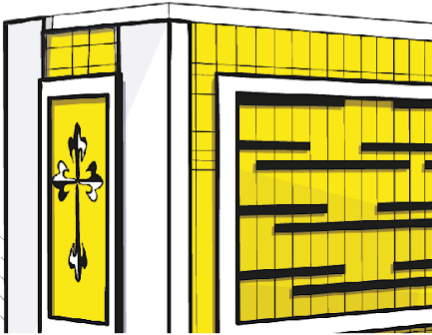


Médicos Especialistas:

En relación con la tabla 8 el médico especialista tiene como función principal la atención al paciente, realizar el diagnóstico y la intervención quirúrgica dada la patología.

Tabla 8 Descripción y perfil de cargo (Médicos especialistas)

	DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS DE LA CLINICA OFTALMOLOGICA DE BOYACA	CODIGO	PERF-0.1
		VERSION	0.01
		EMISION	11/02/2022
	DESCRIPCION DEL CARGO		
DATOS GENERALES			
CODIGO DEL PUESTO	COB005		
NOMBRE DEL PUESTO	Médicos especialistas		
PROCESO RELACIONADO	CIRUGIA		
PERSONAL A CARGO	N/A		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	DIRECCION MEDICA		
OBJETIVO DEL PUESTO			
REALIZAR PROCEDIMIENTOS QUIRUGICOS A PACIENTES DE ACUERDO A LA PATOLOGIA DIAGNOSTICADA.			
FUNCIONES			
FUNCIONES	P-H-V-A		
Realizar cirugías	Hacer		
Realizar consultas	Hacer		
Diagnostico oftalmológico a pacientes	Hacer		
PERFIL DEL CARGO			
ESTUDIOS			
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Profesional		
TERMINADO	Si		



EXPERIENCIA	
AREA DE EXPERIENCIA	Años
Oftalmólogo	2 años
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Atención	ALTO
Puntualidad	ALTO

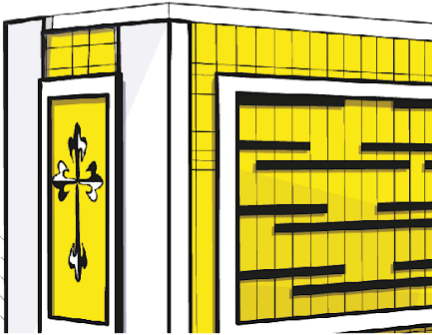
Fuente: Elaboración Propia

- Instrumentadora quirúrgica:

Según la tabla 9 la persona encargada de asistir a los médicos durante la intervención quirúrgica facilitando los elementos necesarios es la instrumentadora quirúrgica.

Tabla 9 Descripción y perfil de cargo (Instrumentadora quirúrgica)

	DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS DE LA CLINICA OFTALMOLOGICA DE BOYACA	CODIGO	PERF-0.1
		VERSION	0.01
		EMISION	11/02/2022
	DESCRIPCION DEL CARGO		
DATOS GENERALES			
CODIGO DEL PUESTO	COB006		
NOMBRE DEL PUESTO	Instrumentadora quirúrgica		
PROCESO RELACIONADO	Cirugía		
PERSONAL A CARGO	Medico		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	COORDINADOR ASISTENCIAL		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Asistir al personal médico cuando se realicen cirugías proporcionando los elementos necesarios para la misma.			



FUNCIONES	
FUNCIONES	P-H-V-A
Asistir al personal medico	Hacer
Alcanzar los elementos quirúrgicos	Hacer
Alistamiento de sala de cirugía	Hacer
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Profesional
TERMINADO	Si
EXPERIENCIA	
AREA DE EXPERIENCIA	Años
Instrumentadora quirúrgica	1 año
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Comunicación asertiva	ALTO

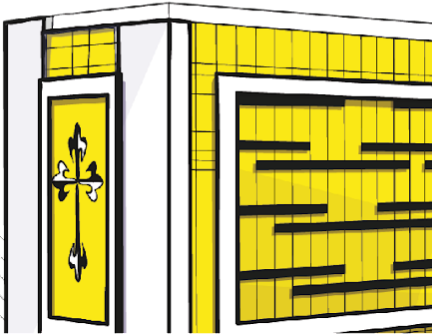
Fuente: Elaboración Propia

- Ingeniero de mantenimiento:

En la tabla 10 se puede relacionar que este es el encargado de que los activos de empresa se encuentren en óptimas condiciones para su uso.

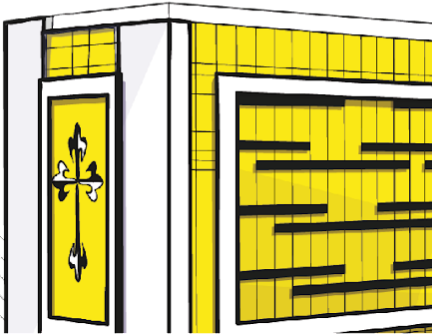
Tabla 10 Descripción y perfil de cargo (Ingeniero de mantenimiento)

	DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS DE LA CLINICA OFTALMOLOGICA DE BOYACA	CODIGO	PERF-0.1
		VERSION	0.01
		EMISION	11/02/2022
	DESCRIPCION DEL CARGO		
DATOS GENERALES			
CODIGO DEL PUESTO	COB007		
NOMBRE DEL PUESTO	Ingeniero de mantenimiento		
PROCESO RELACIONADO	Mantenimiento		
PERSONAL A CARGO	N/A		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	COORDINADOR ASISTENCIAL		



OBJETIVO DEL PUESTO	
Mantener en óptimas condiciones los equipos utilizados en cada proceso, planeación de mantenimientos preventivos, correctivos.	
FUNCIONES	
FUNCIONES	P-H-V-A
Mantenimiento de equipos	Hacer
Plan de mantenimientos	Planificar
Reparación de equipos	Hacer
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Profesional
TERMINADO	Si
EXPERIENCIA	
AREA DE EXPERIENCIA	Años
Ingeniero eléctrico	2 años
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Atención	ALTO

Fuente: Elaboración Propia



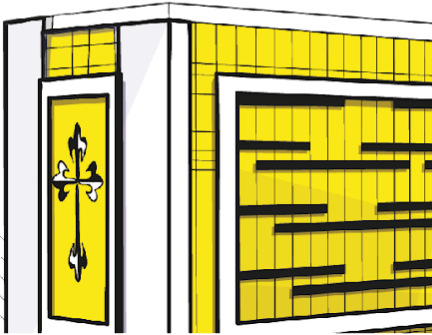
10.1.4.1.4 Nivel 5

- Regente de Farmacia:

Con la información consignada en la tabla 11 la regente de farmacia es la persona encargada de la dispensación de medicamentos a los usuarios.

Tabla 11 Descripción y perfil de cargo (Regente de Farmacia)

	DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS DE LA CLINICA OFTALMOLOGICA DE BOYACA	CODIGO	PERF-0.1
		VERSION	0.01
		EMISION	11/02/2022
	DESCRIPCION DEL CARGO		
DATOS GENERALES			
CODIGO DEL PUESTO	COB008		
NOMBRE DEL PUESTO	REGENTE DE FARMACIA		
PROCESO RELACIONADO	MEDICAMENTOS		
PERSONAL A CARGO	ASITENCIALES		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	GERENTE		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Dispensar los medicamentos, realizar la recomendación y aplicación o toma de medicamentos al paciente			
FUNCIONES			
FUNCIONES	P-H-V-A		
Dispensar medicamentos	Hacer		
Inventarios	Hacer		
Entrega de medicamentos	Hacer		
PERFIL DEL CARGO			
ESTUDIOS			
NIVEL DE ESCOLARIDAD	TEGNOLOGO		
TERMINADO	Si		



EXPERIENCIA	
AREA DE EXPERIENCIA	Años
REGENTE DE FARMACIA	6 Años
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Atención	ALTO

Fuente: Elaboración Propia

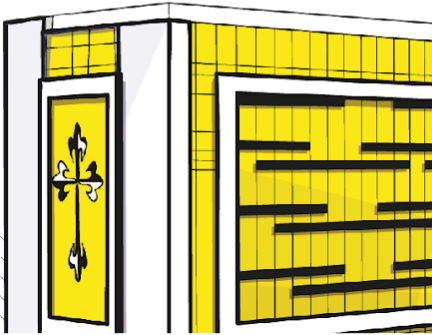
10.1.4.1.5 Nivel 6

- Auxiliar de Enfermería:

Es la persona encargada del alistamiento del paciente que se dispone para un proceso quirúrgico.

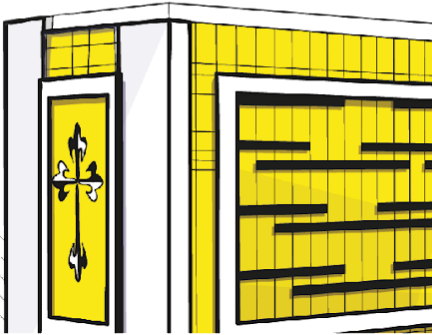
Tabla 12 Descripción y perfil de cargo (Auxiliar de Enfermería)

	DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS DE LA CLINICA OFTALMOLOGICA DE BOYACA	CODIGO	PERF-0.1
		VERSION	0.01
		EMISION	11/02/2022
	DESCRIPCION DEL CARGO		
DATOS GENERALES			
CODIGO DEL PUESTO	COB009		
NOMBRE DEL PUESTO	AUXILIAR DE ENFERMERIA		
PROCESO RELACIONADO	AUXILIARES		
PERSONAL A CARGO	N/A		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	COORDINADOR ASISTENCIAL		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Asistir al personal médico con el alistamiento de pacientes antes de procesos quirúrgicos o alguna intervención medica.			



FUNCIONES	
FUNCIONES	P-H-V-A
Atención y supervisión a pacientes	Hacer
Aplicación de medicamentos(gotas)	Hacer
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Técnico
TERMINADO	si
EXPERIENCIA	
AREA DE EXPERIENCIA	AÑOS
Auxiliar de Enfermería	3 años
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Atención	ALTO
Puntualidad	ALTO

Fuente: Elaboración Propia



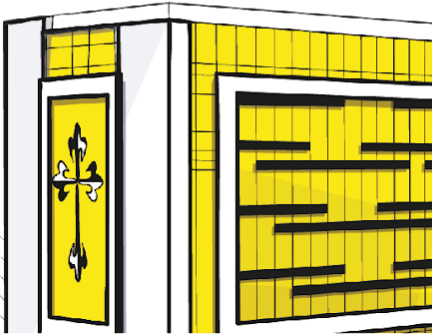
10.1.4.1.6 Nivel 7

- Servicios Generales:

Es la persona encargada de la limpieza de las instalaciones de la Clínica Oftalmológica de Boyacá

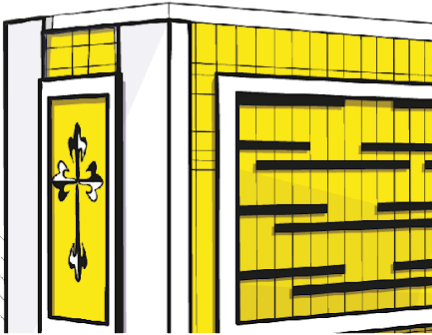
Tabla 13 Descripción y perfil de cargo (Servicios Generales)

	DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS DE LA CLINICA OFTALMOLOGICA DE BOYACA	CODIGO	PERF-0.1
		VERSION	0.01
		EMISION	11/02/2022
	DESCRIPCION DEL CARGO		
DATOS GENERALES			
CODIGO DEL PUESTO	COB0010		
NOMBRE DEL PUESTO	SERVICIOS GENERALES		
PROCESO RELACIONADO	AUXILIARES		
PERSONAL A CARGO	N/A		
CARGO DE JEFE INMEDIATO	GERENTE		
OBJETIVO DEL PUESTO			
Realizar limpieza de la empresa con el fin que sus instalaciones se encuentren en perfectas condiciones para la prestación de servicio de calidad.			
FUNCIONES			
FUNCIONES	P-H-V-A		
Limpieza de instalaciones	Hacer		
Verificar el estado de los utensilios de aseo	Verificar		
Inventario de elementos de aseo	Hacer		
PERFIL DEL CARGO			
ESTUDIOS			
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Bachillerato		
TERMINADO	Si		



EXPERIENCIA	
AREA DE EXPERIENCIA	AÑOS
Aseadora	3 años
HABILIDADES	
HABILIDAD	NIVEL
Servicio	ALTO
Atención	ALTO
Puntualidad	ALTO

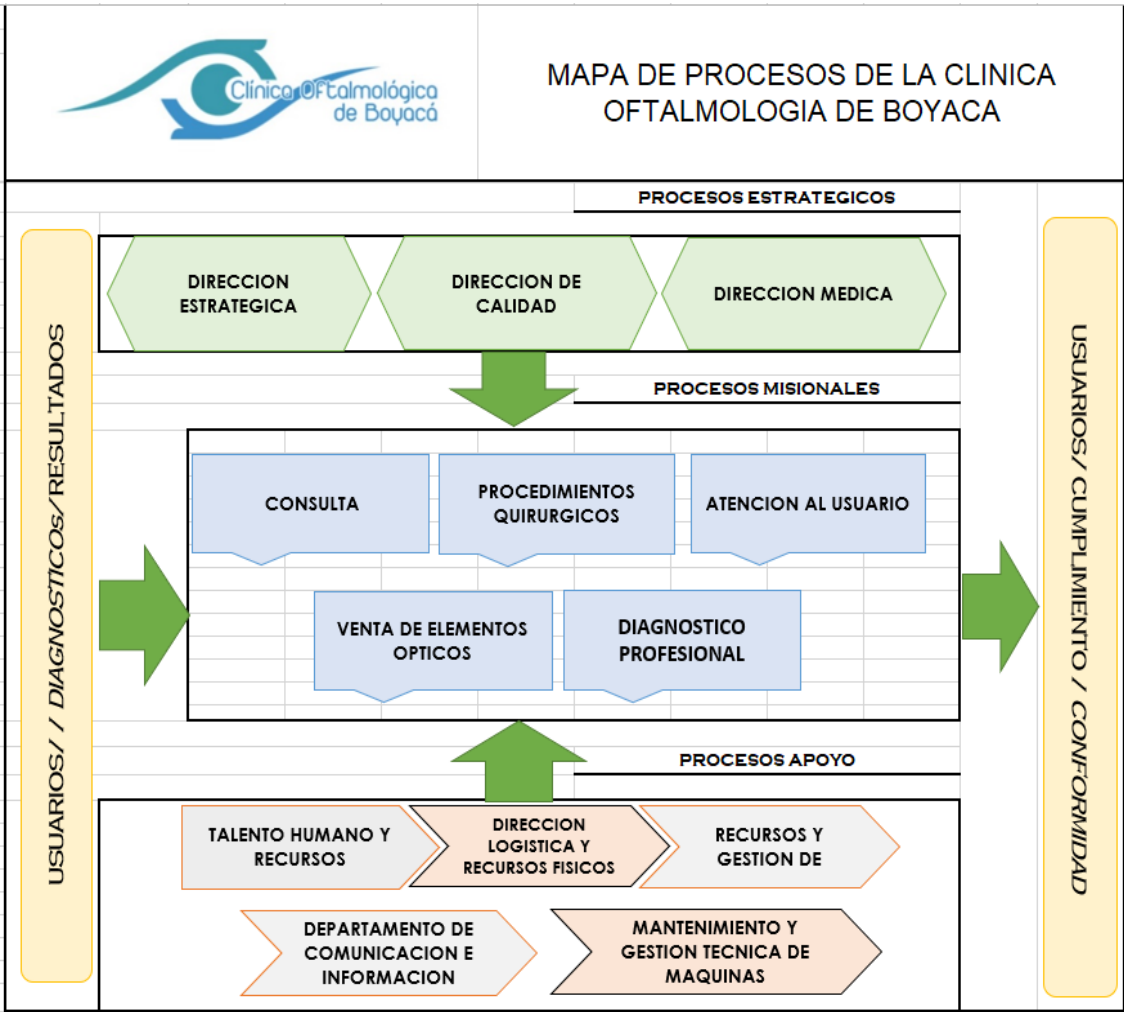
Fuente: Elaboración Propia



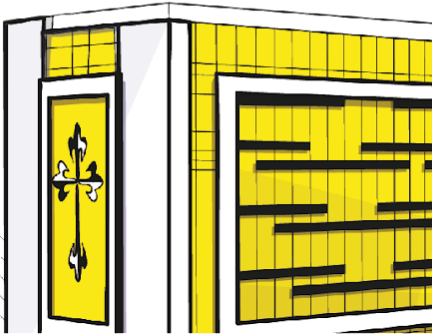
10.1.5 Mapa de procesos

Se diseñó el mapa de procesos enfocado en la correcta funcionalidad de cada área con el fin de cumplir las necesidades y conformidad de los usuarios en la Clínica Oftalmológica de Boyacá en base a una estructura de acción y soluciones a brindar, observando exigencias y necesidades para cada diagnóstico y solución que la clínica brindará a cada usuario.

Tabla 14 Mapa de procesos



Fuente: Elaboración Propia



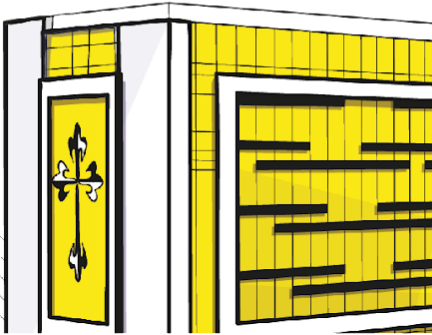
10.2 ANALISIS PESTEL

El análisis pestel se presenta como un instrumento de planeación estratégica que permitirá observar enfoques desde el campo Político, Económico y Social, esta información a detalle garantiza un procedimiento dentro de la empresa de forma correcta en al ámbito socio económico, pese a ello hoy día se requiere información tecnológica, ecológica y legal, los resultados se presenta en la tabla 5, y con ello se determinó aspectos tanto normativos como legales y los respectivos procesos que validan cada una de las propuestas y métodos que aplicara la empresa en el campo en cuestión el cual es de tipo prestación social y ciencia oftalmológica.

Tabla 15 Diagrama de pestel

Diagrama de PESTEL para la Clínica Oftalmológica de Boyacá		
POLITICOS	ECONOMICOS	SOCIALES
Aquellos factores politicos que tienen influencia en la empresa,para ello se tienen en cuenta los siguientes aspectos que afectan o interviene en la misma.	Aquellos factores economicos que afectan o interviene en la empresa entre ellos se tuvo en cuenta:	Entre los factores sociales estan:
LEY 100 ,resolucion 3100 de 2019 Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud	Ley 100; Obligatoriedad en cotizaciones considerablemente altas por regimenes del sistema general de pensiones.	Normatividad 3380; Generaliza y reglamenta la ley 23 de 1981. Establece la sana relacion entre el profesional de salud y quien adquiere el servicio es decir el paciente.
La ley 100. En el decreto 780 de 2016, se especifica cada condicion con lo cual toda poblacion bajo el cobijo de esta ley y cumpla con requisitos establecidos tendra acceso y garantia al servicio general de salud.	Poca competencia en el mercado,no hay clinica del area de oftalmologia	Insatisfaccion de los usuarios debido a los tiempo de consulta.
TECNOLOGICOS	ECOLOGICOS	LEGALES
Utilizacion de las tics como estrategia para una competitividad a nuestro entorno asi mismo facilidad para acceder a los servicios prestados por la empresa	Decreto 2676 de 2000,Ministerio de salud y proteccion social, decreto tiene por objeto reglamentar ambiental y sanitariamente, la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares, generados por personas naturales o jurídicas	1.DECRETO NUMERO 1011 DE 2006 3 ABR 2006 Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud
	Decreto 4741 del 30 de diciembre de 2005, Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral.	2.Resolución 1043 del 3 Abril de 2006, las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones.
		Resolución N° 4445 de 1996 cual se dictan normas para el cumplimiento del contenido del Título IV de la Ley 09 de 1979, en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir los establecimientos hospitalarios y similares
		Resolución 3374 de 2000 - RIPS Por la cual se reglamentan los datos básicos que deben reportar los prestadores de servicios de salud y las entidades administradoras de planes de beneficios sobre los servicios de salud prestados

Fuente: Elaboración Propia

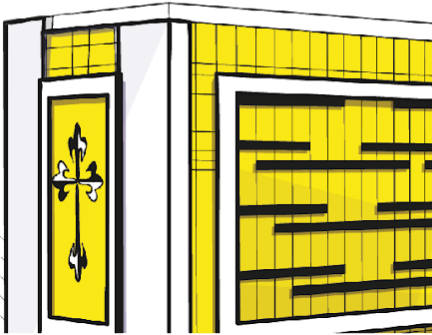


10.3 MATRIZ DOFA

En todo campo de acción actualmente se presentan diversas complicaciones en la validación de procesos y certificación de su calidad, para ello en la Matriz Dofa, el grupo de investigación decidió presentar una tabla identificando oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de esta forma planteando información que garantice la seguridad de la empresa en cuanto a cada uno de sus procesos y áreas de servicio y atención a cada usuario, para ello se aplicó un estudio desde el punto de vista científico y personal entorno al sistema en que la clínica se rige y trabaja tanto actual como en sus inicios, verificando así que sus servicios y soluciones a cada usuario se encuentran garantizadas por sistemas de respaldo y soluciones establecidas.

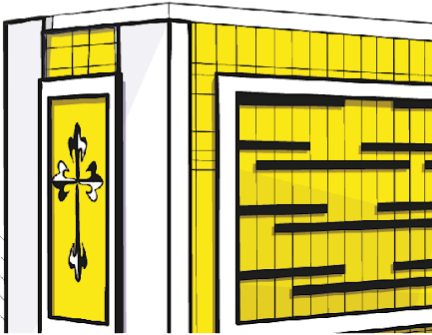
Tabla 16 Matriz Dofa

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1.PRIMERA CLINICA OFTALMOLOGICA DE BOYACA 2.Poca competencia en la region 3.FILIALES EN EL DEPARTAMENTO DE BOYACA 4. ubicacion estratega en las filiales de la empresa 5.practicas profesionales con estudiantes de educacion superior de la region	1 - Circunstancias externas a la clinica que posiblemente pueden generar perdida de ingresos. 2 - Falta de suministros debido a posbles cambios economicos a nivel general en el medio social. 3 - Negacion en la adquisicion de servicios; Es decir posible traspaso de ips o seguro social lo cual generaria perdidas tanto de pacientes como crecimiento de la oftalmologica. 4 -Nuevas Oftalmologicas que faciliten un servicio en tunja boyaca las cuales posiblemente presenten un mejor acceso al publico. 5.Quejas o reclamos por parte de los usuarios.
FORTALEZAS	DEBILIDADES
1 - Unica en su categoria por sus especialidades ubicada en centro oriente Colombiano. 2 - Fortalecimiento constante y crecimiento bajo una vision empresarial. 3 - Personal altamente capacitado tanto en el ambito profesioanl como en el trato social y calidez humana a la hora de prestar un servicio esencial a la comunidad. 4 - Actualizacion de instalaciones en el 2018 posicionandose como la 1ra clinica moderna de amplia gama en instrumentos y amplia oferta de servicios. 5 - Capacidad de atencion 50 personas al dia, y un promedio mensual de 2.000 bajo sus instalaciones. 6- IPS Ordenas Vision fortalecio sus convenios gracias a reunir en un solo edificio de 3 pisos; Cada uno de los servicios especialistas en oftalmologia, Optometria y dinamica computarizada, bajo mas de 20 servicios de exámenes y diagnosticos de caracter especilista. 7.CONVENIOS REGIMEN SOCIAL COLOMBIANO ,REGIMEN CONTRIBUTIVO COMO EL SUBSIDIADO (COMPARTA,FAMISANAR,COLSANITAS Y POLICIA REGIONAL BOYACA)	1 - Sobre saturacion en el esquema de la clinica debido al crecimiento constante de la firma. 2 - Acumulacion de responsabilidades para el personal, con lo que cual se generara una exigencia de nuevo personal. 3 - Constante demanda de servicios por lo cual se ve una necesidad en la ampliacion de su infraestructura. 4. - Posible colpaso el sistema en organizacion y citas debido al alto numero de pacientes que soliciten un servicio en la clinica. 5. Demora en la entrega de servicios de venta(entrega de monturas)



OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS
Aumento en la necesidad social de un consultor profesional en el medio ocular, pues la demanda se presenta en cifras considerables para el territorio del oriente de Boyaca.	Basando en las constantes necesidades del consumidor, se plantearan ofertas coherentes en calidad y gestion oftalmologica que den soluciones satisfactorias al cliente en cuestion.
Capacitacion programada a todo el personal profesional interno, con la finalidad de brindar una atencion de 1er nivel a usuarios tanto internos o externos en el oriente de Boyaca.	Monitoreo constante tanto en actualizacion para diseños de procedimientos profesionales y competencia en el campo oftalmologico.
Avances medicios en el sector oftalmologico los cuales como firma buscaran actualizarse constantemente, manteniendose abiertas posibilidades de trabajo tanto con personal interno en Boyaca como externos e internacionales; Asi se brindara un proceso de acompañamiento al usuario que permitira un crecimiento acorde a los procesos establecidos como metas.	Procesos de sistematizacion para actualizaciones de maquinas y exámenes que brinden un servicio de 1er mundo, en el campo visual a todo usuario que desee iniciar con su proceso medico en el ambito ocular.

Fuente: Elaboración propia



10.4 PLANIFICACIÓN DE CALIDAD

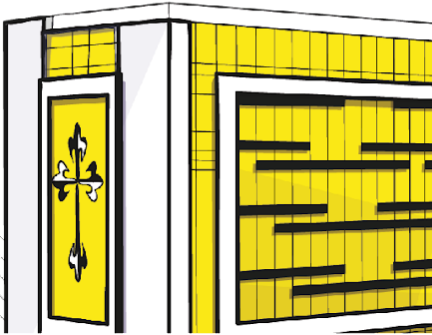
10.4.1 Comprensión de las necesidades y las expectativas de partes interesadas

En la tabla y se observa un análisis de las partes interesadas de la Clínica Oftalmológica de Boyacá, la investigación determinó necesidades y expectativas, planificación en el sistema de gestión e información documentada, se plantearon beneficios, rentabilidad todo registro que es fundamental en el área de la salud y atención al público, con lo cual se desea garantizar la satisfacción de todos los mecanismos que accionan en conjunto del correcto funcionamiento interno y externo.

Tabla 17 Partes interesadas

MATRIZ PARTES INTERESADAS CLINICA OFTALMOLOGICA DE BOYACA			
PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	PLANIFICACION EN EL SISTEMA DE GESTION	INFORMACION DOCUMENTADA
ACCIONISTAS Y PROPIETARIOS	RENTABILIDAD	CONTROL DE LOS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS DESARROLLADOS,CONTRO	REGISTROS DOCUMENTADOS DE LA CANTIDAD DE CONSULTAS,PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS,ETC.
	BENEFICIO ECONOMICO		
	CRECIMIENTO DE LA EMPRESA		
CLIENTES	SERVICIO DE CALIDAD	CONTROL DE PROCESOS,CAPACITACION DEL PERSONAL,NUEVAS METODOLOGIAS DE	DOCUMENTACION DEL SERVICIO TENIENDO ENCUESTA PQR,ENCUESTAS DE SATISFACCION
	TIEMPOS CORTOS DE ESPERA PARA ASIGNACION DE CITAS		
	ATENCION CON PERSONAL		
TRABAJADORES	SEGURIDAD EN EL TRABAJO	PREVENCION DE RIESGOS,CAPACITACIONES, PLANES DE CONVIVENCIA	REGISTROS DE EPPS,PLAN DE TRABAJO Y CONVIVENCIA
	CRECIMIENTO PROFESIONAL		
	BUEN AMBIENTE DE TRABAJO		
	CPACITACIONES ENFOCADAS A		
COMPETIDORES	INVESTIGACION ACERCA DE LA COMETENCIA TENIENDO ENCUESTA SUS SERVICIOS	IDENTIFICAR EL CONTEXTO,DETERMINAR LAS IPS DEL AREA	MATRIZ DOFA Y MATRIZ DE RIESGOS
SOCIEDAD	GENERAR UN IMPACTO POSITIVO TANTO AMBIENTAL COMO SOCIAL	GESTION AMBIENTAL,NORMATIVAS AMBIENTALES CON ENFOQUE EN SALUD	REGISTROS DE CUMPLIMIENTO DE NORMATIVAS
PROVEEDORES	PAGO DE CONTADO Y A TIEMPO,ADQUISISICION DE LOS PRODUCTOS OFRECIDOS	PROCEDIMIENTO DE PROVEEDORES	FACTURACION Y DOCUMENTACION DE GARANTIA
ADMINISTRACIONES PUBLICAS	CUMPLIMIENTO DE NORMATIVAS AMBIENTALES,POLITICAS,SOCIALES.PERMISOS Y LICENCIAS	PROCEDIMIENTOS DE REQUISITOS,OFERTAS Y CONTRATOS LICITACIONES	CONTRATOS,OFERTAS DE LICITACIONES,TRAMITES

Fuente: Elaboración Propia



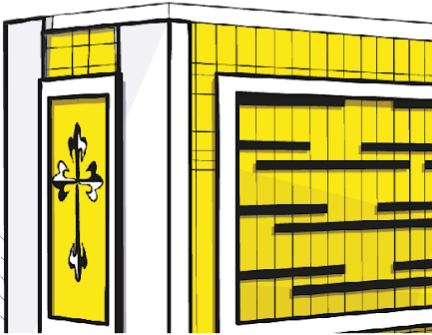
10.4.2 Caracterización de procesos

En las tablas 8, 9 y 10 se evidenciaron el planteamiento de las caracterizaciones mediante el desarrollo de un formato, que tiene como finalidad determinar tanto objetivos, tipos de entradas y salidas de actividades, de esta forma será analizada la interacción entre proveedor y usuario cumpliendo las necesidades que se plantean con anterioridad, determinando también los mejores productos en base a calidad y prestación del servicio que el usuario necesita tanto en diagnóstico como en soluciones, esto genera una estructura interna de la clínica, facilitando un crecimiento e identificando qué proceso es factible para cada necesidad que se presenta, todo esto en base al análisis de las siguientes tablas de procesos.



Tabla 18 Caracterización del proceso de consulta

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CONSULTA.		TIPO DE DOCUMENTO		
			Caracterización de proceso		
			Código:		
			COB - 01		
Fecha de elaboración: 16/06/2022		Fecha de última modificación : 19/06/2022		Versión: 01	
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO					
NOMBRE DEL PROCESO: CONSULTA				TIPOLOGÍA: MISIONAL	
RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO: Médicos especialistas, optómetras					
OBJETIVO: Desarrollar actividades que permitan al personal médico llegar a dar diagnóstico a partir de la patología del paciente, de igual manera facilitar la accesibilidad y agilidad entorno a los respectivos exámenes.					
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Norma NTC-ISO 9001 2015					
ENTRADA		ACTIVIDAD		SALIDA	
PROVEEDOR	INSUMO	P H V A	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
Consultorios. - Salas de equipos especializados	Documentación y equipos especializados. - Personal de apoyo. Agendamiento de citas y procedimientos en registros y control clínico. - Autorizaciones	P	-Planificación tiempos de consulta partiendo del diagnóstico profesional -Planificación del procedimiento, basada en diagnóstico del paciente -Planificación horarios y consultas de los usuarios -Disponibilidad personal médico, bajo la finalidad del cumplimiento en la consulta, previendo todo contratiempo.	Medicamento acorde a los tratamientos. Anexo e información a la historia clínica del usuario. Respectiva intervención.	- EPS. - Profesionales, (Oftalmólogo , personal de apoyo)



- EPS - Régimen subsidiado, contributivo. - Medicina legal.	Equipos especializados. - Exámenes y documentación del usuario. "Historia clínica"	H -Ejecución de consulta, aplicando diagnóstico y debida programación. -Revisión anticipada del historial clínico del usuario. -Disposición de equipos y elementos adecuados en la ejecución de la consulta.	- Remisión con especialista basado en la gravedad del proceso. - Orden de exámenes.	Usuarios.
Comunicaciones y admisión. - Facturación.	- Seguimiento a proceso de consulta. - Diagnóstico correspondiente.	V Control, enfocado al análisis y cumplimiento tanto de procedimientos y sus resultados. -Priorizar, y hacer enfoque al tema central.	-Diagnostico finalizado.	- Archivo clínico, Facturación
Coordinación de salud. - Oftalmólogo.	Autorización de la entidad, (EPS) - Aplicación de los procedimientos al usuario.	A -Organización en medida que cada archivo este de acuerdo a cada usuario y su necesidad. -No autorización al paciente, si este no cumple con los requisitos y lineamientos establecidos.	Solicitudes y aclaraciones de documentos recibidos	Usuarios, profesionales.
REQUISITOS: LEY 100 – 1993, LEY 1122 – 2004, LEY 411 – 2000, LEY 3384 – 2001, LEY 715 – 1995.	DOCUMENTACION: Agendamientos, y recursos físicos.		PROCESOS DE SOPORTE: - Facturación.	INDICADORES: - Accesibilidad. - Oportunidad.
ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ	
- Julián Navas. - Jorge Alexander Sosa A. - Cristian Leonardo Mateus	Gerente general Fecha: 2022 – 06 - 19		Dirección general.	

Fuente: Elaboración propia

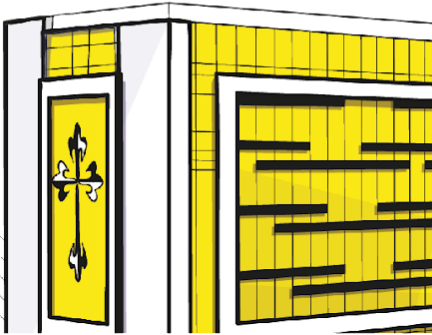
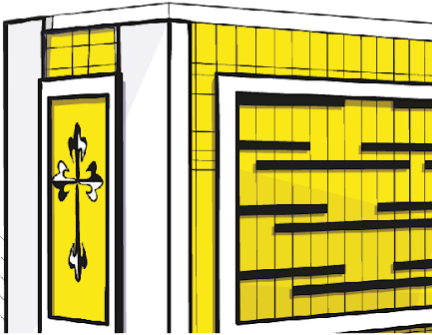


Tabla 19 Caracterización del proceso de venta de elementos ópticos

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VENTA DE ELEMENTOS OPTICOS.		TIPO DE DOCUMENTO		
			Caracterización de proceso		
			Código:		
			COB - 01		
	Fecha de elaboración: 29/06/2022	Fecha de última modificación : 29/06/2022	Versión: 01		
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO					
NOMBRE DEL PROCESO: VENTA DE ELEMENTOS ÓPTICOS			TIPOLOGÍA: MISIONAL		
RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO: Regente de farmacia					
OBJETIVO: Determinar actividades que permitan ofrecer un servicio de venta de productos oftalmológicos acorde al público teniendo en cuenta la organización y atención oportuna.					
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Norma NTC-ISO 9001 2015					
ENTRADA		ACTIVIDAD		SALIDA	
PROVEEDOR	INSUMO	P H V A	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
Direccionamiento Estratégico	- Reglamentos institucionales - Requisitos o normatividad - Personal de apoyo. - Autorizaciones.	P	Planificación del proceso de venta Plan de ventas Identificación de clientes del servicio	Plan de ventas Solicitud de equipos y personal	direccionamiento estratégico Gestión del talento humano
- EPS - Régimen subsidiado, contributivo. - Medicina legal.	Disponibilidad de horarios para atención a imprevistos Productos oftalmológicos	H	establecimiento de horarios y disponibilidades -revisión y características del producto -Disposición de equipos y elementos adecuados en la ejecución de la consulta.	Horarios y disponibilidades - conocimiento del producto	- Usuarios



- Control interno. - Plan de auditorías internas.	Instrumento identificación de riesgos Plan de auditorías interna	V	-identificación y valoración de riesgos -atención a la auditoria	Informe de auditoría. Grupo de mejoramiento	Control interno.
- Coordinación de salud. - Oftalmólogo.	- Informe de auditoría - Aplicación de los procedimientos al usuario.	A	Toma de acciones correctivas y preventiva	- plan de mejoramiento	- Control interno
REQUISITOS: LEY 100 – 1993, LEY 1122 – 2004, LEY 411 – 2000, LEY 3384 – 2001, LEY 715 – 1995.	DOCUMENTACION: documentación interna Mapa de riesgos Mejora continua.			recursos: talento humano infraestructura tecnológico	INDICADORES:
ELABORÓ	REVISÓ			APROBÓ	
Julián Navas. Jorge Alexander Sosa A. Cristian Leonardo Mateus	Gerente general Fecha: 2022 – 06 - 29			Dirección general.	

Fuente: Elaboración Propia

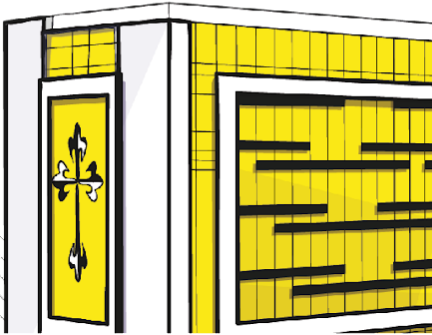
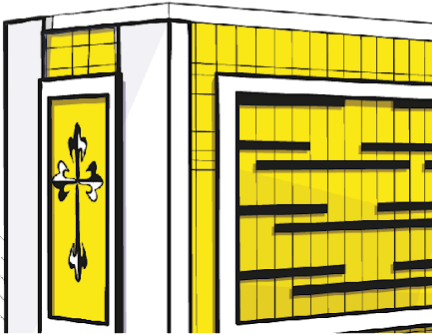


Tabla 20 Caracterización del proceso de diagnóstico profesional

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DIAGNOSTICO PROFESIONAL.		TIPO DE DOCUMENTO		
			Caracterización de proceso		
			Código:		
	COB - 01		Versión: 01		
Fecha de elaboración: 29/06/2022		Fecha de última modificación: 29/06/2022			
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO					
NOMBRE DEL PROCESO: DIAGNOSTICO PROFESIONAL			TIPOLOGÍA: MISIONAL		
RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO: Médicos especialistas, optómetras.					
OBJETIVO: Determinar actividades requeridas para llevar a cabo un diagnóstico de un profesional en el área oftalmológica con el fin de cumplir los estándares de calidad y garantizando resultados confiables, oportunos y seguros.					
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Norma NTC-ISO 9001 2015					
ENTRADA		ACTIVIDAD		SALIDA	
PROVEEDOR	INSUMO	P H V A	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
-Atención Ambulatorio -Sala de equipos especializado	Documentación Examen de laboratorio Autorizaciones	P	Planificación del recurso humano para llevar a cabo el diagnostico Establecer manuales protocolos e instructivos de procedimientos y documentación para llevar a cabo el proceso Confirmación de insumos y verificación de equipos	Disponibilidad de equipos Anexo e información a la historia clínica del usuario Manual, protocolos, formatos y demás documentos aprobados	-EPS -Profesionales (Oftalmólogo, personal de apoyo)
- EPS - Régimen subsidiado, contributivo. - Medicina legal.	-Equipos especializados -Exámenes y documentación del usuario "Historia clínica"	H	-Preparar y realizar el diagnóstico y registrar el resultado -Revisión y solicitud anticipada del historial clínico del usuario.	-Registro en la clínica -Diagnóstico y remisión con especialistas basado en la gravedad del proceso -Orden de exámenes	- Usuarios



Comunicaciones y admisión -Facturación	- Documentos aprobados registro del proceso - Historias clínicas - Diagnostico correspondiente	V	-Control, enfocado al análisis y cumplimiento tanto de procedimientos y sus resultados -Verificar la aplicación de manuales, protocolos y guías demás documentación con el fin de identificar riesgos y oportunidades de mejora	-Riesgos y oportunidades de mejora - Diagnóstico realizado	- Archivo clínico -Facturación
- Coordinación de salud. - Oftalmólogo.	- Autorización de la entidad (EPS) - Aplicación de los procedimientos al usuario.	A	-Actuar en cuanto a los riesgos encontrados en la operación del proceso. - Plantear acciones que permiten una mejora continua.	- plan de mejoramiento	- Usuarios profesionales -Organismos de control
REQUISITOS: LEY 100 – 1993 Decreto 2003 de 2014 – Ley 528 de 1999 – Ley 949 de 2005 – Decreto 2200 de 2005 – Resolución 2003 de 2014 -Decreto 1011 de 2006 – Resolución de 1403 de 2007 - Resolución 1478 de 2006	DOCUMENTACION: Listado de documentación			Recursos para el proceso: Facturación Instalaciones Sistema de información Oftalmólogos especializados Personal de servicios generales	INDICADORES:
ELABORÓ	REVISÓ			APROBÓ	
Julián Navas. Jorge Alexander Sosa A. Cristian Leonardo Mateus	Gerente general Fecha: 2022 – 06 - 29			Dirección general.	

Fuente: Elaboración Propia

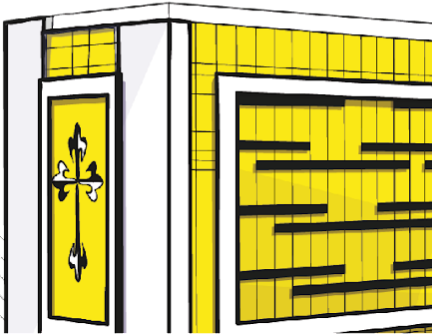
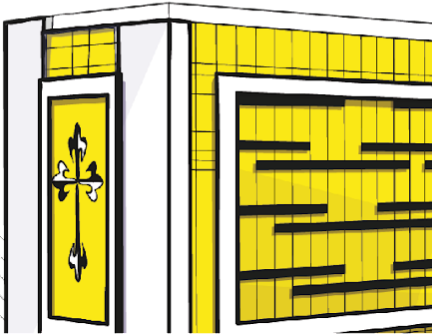
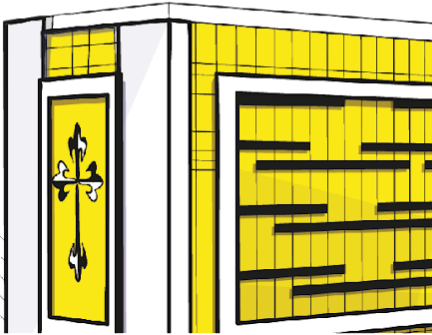


Tabla 21 Caracterización de procesos atención al usuario

	CARACTERIZACIÓN ATENCION AL USUARIO.		TIPO DE DOCUMENTO		
			Caracterización de proceso		
			Código:		
			COB - 01		
	Fecha de elaboración : 27/06/2022	Fecha de última modificación: 27/06/2022	Versión: 01		
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO					
NOMBRE DEL PROCESO: ATENCION AL USUARIO.			TIPOLOGÍA: MISIONAL		
RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO: Coordinador Administrativo					
OBJETIVO: Brindar atención al usuario de excelente calidad, respondiendo a sus preguntas de forma rápida y efectiva, dándole solución a los problemas relacionados con el servicio prestado.					
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Norma NTC-ISO 9001 2015					
ENTRADA		ACTIVIDAD		SALIDA	
PROVEEDOR	INSUMO	P H V A	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
-Departamento atención al cliente. -Teleoperador	- Personal especialista en guía y atención al usuario y sus necesidades. - Especialista en habilidades de resolución en confusiones y demás problemáticas	P	- Telecomunicacion es la principal herramienta en resolución de problemáticas para grandes empresas u organizaciones en este caso del sector salud. - organizaciones recurren a comunicaciones telemáticas así llegan de forma más	- Organización del departamento en telecomunicación · - Correspondiente agendamiento y procedimiento.	- EPS. - Usuario, teleoperador y asesor de servicio.



- Perfil profesional en atención al cliente. - Seguimiento y agendamiento o al usuario. - Clínica Oftalmológica .	- Equipos tecnológicos y conectividad constante. - Diagnóstico y seguimiento personalizado bajo telecomunicaciones y profesional a cargo.	H - Actualización de software y mantenimiento de equipos para telecomunicaciones. - El profesional creara un expediente que funcione como instructivo de la problemática de cada usuario y así realizar la respectiva solución.	- Solución basada en cada consultoría y seguimiento del usuario. - Evaluación en satisfacción del usuario con el servicio clínico.	- Usuarios. - Tele comunicador. - Clínica.
- Identificación de necesidades del usuario. - Seguimiento al problema del usuario.	- Verificación de la evolución en la problemática del usuario. - Planteamiento de soluciones al cliente.	V - Análisis y seguimiento constante para crear un vínculo entre usuario y clínica, llegando a una solución a su necesidad oftalmológica. - Dinamizar y ampliar los beneficios del cliente dentro de la oftalmológica	Evaluación de satisfacción del usuario respecto al departamento de comunicaciones.	- Usuario. - Departamento de comunicaciones.
- Solución que mejor se adapte a la necesidad del cliente. - Asesor a disposición del caso.	- Seguimiento y análisis en base a su historial de cada consultoría. - Accesibilidad del usuario, respecto al departamento de comunicaciones.	A - Manejo correcto de información y aplicaciones, como mecanismo para brindar optimas soluciones a sus problemáticas. - Autorización y protección de datos personales, así lograr una jerarquía y lealtad usuario clínica.	Solicitudes, quejas y reclamos solucionados satisfactoriamente	- Profesionales en soporte de atención al cliente. - Usuarios. - Entidad “Clínica Oftalmológica”



REQUISITOS: LEY 100 – 1993, LEY 1266 – 2008, LEY 15 – 1999, LEY 1377 – 2013, LEY 1581 – 2012.	DOCUMENTACION: Manejo de datos. Departamento de atención al usuario.	PROCESOS DE SOPORTE: -Tele comunicación.	INDICADORES
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
- Julián Navas. - Jorge Alexander Sosa A. - Cristian Leonardo Mateus	Gerente general Fecha: 2022 – 06 - 27	Dirección general.	

Fuente: Elaboración Propia

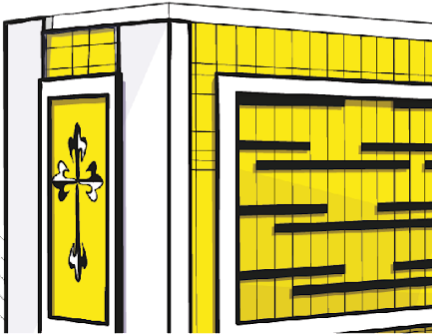
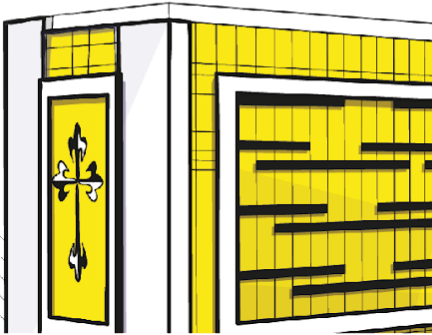
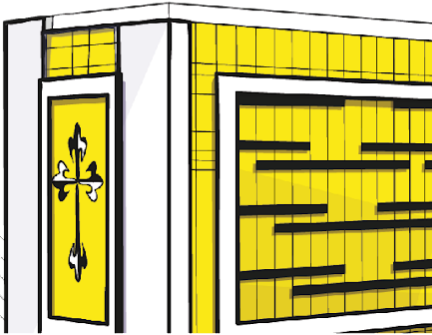


Tabla 22 Caracterización del proceso de procedimientos quirúrgicos

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS.		TIPO DE DOCUMENTO		
			Caracterización de proceso		
			Código:		
			COB - 01		
Fecha de elaboración: 26/06/2022	Fecha de última modificación: 26/06/2022	Versión: 01			
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO					
NOMBRE DEL PROCESO: PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS		TIPOLOGÍA: MISIONAL			
RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO: Médicos especialistas, optómetras.					
OBJETIVO: Ejecutar cada procedimiento quirúrgico dentro de los estándares de calidad que brinda la clínica, el objetivo es cumplir a la necesidad del usuario ejecutando el debido proceso quirúrgico acorde al problema oftalmológico, generando una óptima solución a este.					
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Norma NTC-ISO 9001 2015					
ENTRADA		ACTIVIDAD		SALIDA	
PROVEEDOR	INSUMO	PHVA	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
-Zona de desinfección -Sala de quirofano	-Zona estéril, abastecida con insumos de desinfección. -Personal especialistas en cirugía ocular. -Historial autorizaciones y diagnostico al día.	P	-Zona previamente abastecida de insumos para desinfección quirúrgica profesional. -Correcta vestimenta del personal, y elección del mejor profesional dada la necesidad del procedimiento. -Documentación en orden, así el profesional llevara a cabo el proceso de cirugía oftalmológica correcto.	Organización funciona del bloque quirúrgico. Personal asistencial, persona de limpieza e instrumentación Procedimientos ejecutados bajo supervisión profesional	-EPS -Usuarios, profesional de oftalmología, clínica prestadora del servicio

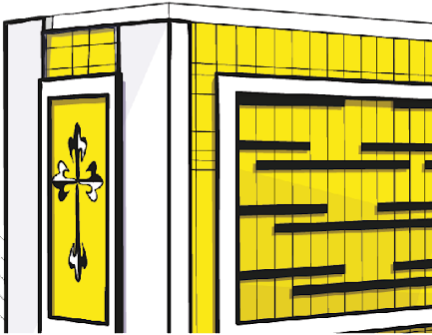


-Clínica de Boyacá. -Régimen subsidiado, contributivo -Medicina legal	-Quirofano de oftalmología -Área funcionales del bloque quirúrgico de oftalmología	H	-Alto nivel de consulta especializado en diagnostico quirúrgico -Mantenimiento constante en cada área de intervención y limpieza continua a cada instrumento -Actualización de elementos tecnológicos y procesos quirúrgicos	- Acondicionamiento del bloque quirúrgico, e intervención al usuario. -Inspección ambiental, con el objetivo de disminuir contaminant es en las salas de intervención.	- Usuarios afiliados a la clínica o EPS
-Recepción de pacientes -Análisis clínico e historial del usuario	-Preparación del paciente y verificación del proceso a realizar -Valoración de su estado actual, comprobación y guía antes del proceso quirúrgico.	V	-Identificación del paciente, se pasa revista de cada instrumento y proceso a realizar, bajo un control de calidad acorde a la normativa establecido para el proceso. -Confirmar que el proceso establecido previamente, será la óptima solución una vez terminada la intervención quirúrgica.	Identificación tanto del paciente como del proceso. Valoración de resultado previos a la cirugía	Anexo al historial Profesional de cirugía oftalmológica
- Equipo de cirugía - Quirofano	- Documentación y autorización de EPS, al día -Ejecución del proceso quirúrgico al usuario	A	-Organización y autorizaciones en el orden que el cirujano requiere antes del proceso e intervención al usuario. -Valoración final antes del procedimiento, no obstante obtener los resultados deseados de la operación.	- Evaluación y análisis de resultados, en el tiempo establecido	- Pacientes -Profesionales Oftalmológicos



REQUISITOS: LEY 100 – 1993, Ley 1122-2004, Ley 1564-2014, Ley 806 – 2020, Ley 3384 – 2001, Ley 715 - 1995	DOCUMENTACION: Historial paciente Bloque quirúrgico	Recursos para el proceso: Facturación Valoración de resultados	INDICADORES:
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
Julián Navas. Jorge Alexander Sosa A. Cristian Leonardo Mateus	Gerente general Fecha: 2022 – 06 - 26	Dirección general.	

Fuente: Elaboración Propia



10.4.3 Matriz de riesgo

La tabla 11 plantea como una herramienta que facilita el análisis de riesgos y probabilidades, esto en cada proceso ya que, en base a cada uno de los ítems u objetivos previamente planteados, evidenciando responsabilidades y posibles soluciones que se presentan como una prevención de riesgos o accionadores que afecten a la clínica.

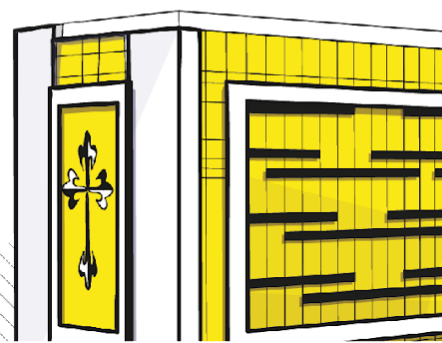


Tabla 23 Matriz de riesgo

										MATRIZ DE RIESGO										FECHA DE ELABORACION		29/06/2022			
																				VERSION		1			
																				pag		1 de 1			
PROCESO										PROCESO MISIONAL CONSULTA															
TIPO DE PROCESO		PROCESO		OBJETIVO DEL PROCESO		IDENTIFICACION DEL RIESGO		CONSECUENCIA		ANALISIS				TRATAMIENTO DEL RIESGO			EVIDENCIA								
						CAUSA		EFECTO		POS		NEG		PROBABILIDAD		CONSECUENCIA		CAUFRICACION		ACCIONES		RESPONSABLE			
														BAJA (1)		MEDIA(3)		ALTA(5)							

Fuente: Elaboración Propia

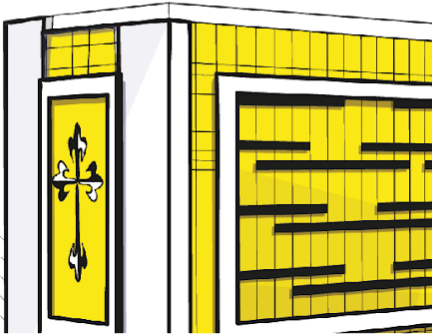


Tabla 24. Calificación y probabilidad

CALIFICACION	
BAJA	1 Y 9
MEDIA	15
ALTA	25

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA		
	BAJA	MEDIA	ALTA
BAJA	1	3	5
MEDIA	3	9	15
ALTA	5	15	25

Fuente: Elaboración Propia

La matriz de riesgo planteada previamente permite un análisis en términos de procesos y consecuencias, cada uno de los objetivos conlleva tanto a riesgos, causas y efectos que de manera ordenada fueron calificados por orden de probabilidades o niveles y consecuencias, cada uno de los datos investigados y planteados respectivamente para cada uno ha sido tabulado, con el objetivo de analizar que es conveniente y porque es necesario su implementación las probabilidades en cada una es lo que genera un plan de acción y prevención en pro la clínica, con ello brindaran una serie de controles o posibles medios de acción con el fin de garantizar un porcentaje mayor de éxito y conformidad de la clínica.

10.4.4.1 Organización de actividades:

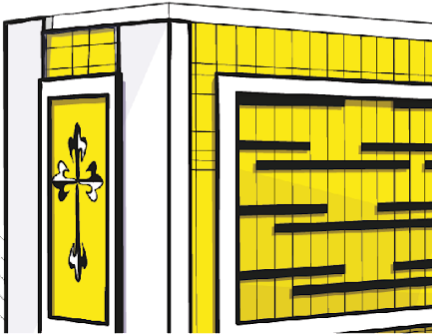
- Establecer un estudio previo en pro del agendamiento y cumplimiento oportuno del servicio que el profesional brindara al usuario.
- Capacitaciones oportunas y registro de mejoras en servicios brindados por la clínica.
- Documentación al día tanto con proveedores como con profesional del área en que se aplicaran los recursos.

Todo lo anterior se plantea como soluciones que brinden una mejora estadística evitando inconvenientes y posibles percances tanto para el personal de la clínica como para el usuario que adquiere el servicio.

10.4.4.2 Aplicación de procesos:

Las probabilidades analizadas en la matriz de riesgos determinan una efectividad correcta del sistema en pro de brindar soluciones y diagnósticos a todos los usuarios de la clínica oftalmológica de Boyacá, con esto se hace necesario aplicar soluciones correctivas en ciertos campos de acción.

- Estudios antes, durante y después de la aplicación de cada proceso que se ofrece con el fin de beneficiar tanto al usuario como a la clínica.
- Actualización de procesos y capacitación de los profesionales evitando posibles fallos, en la resolución de problemáticas de Oftalmología para el usuario.



- Los riesgos se basan en el cambio inoportuno de horarios o citaciones debido a cancelaciones, por esto se recomienda una comunicación temprana para realizar el debido proceso de diagnóstico y solución que se desea aplicar al usuario.



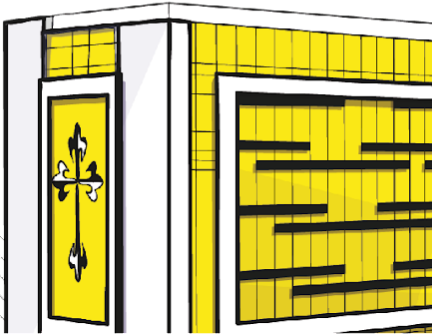
10.4.4 Indicadores

En la tabla 14 se define la efectividad en cada área y equipo que a nivel interno funciona en la clínica, con esto se pretende generar un plan de acción que mantenga al día a cada operario en cada área y equipo correspondiente, de esta forma se hará un funcionamiento continuo y prestación del servicio en el periodo operacional que se define inicialmente.

Tabla 25. Evaluación de efectividad en cada área o equipo

Nombre del indicador	EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD EN CADA ÁREA O EQUIPO	
Código	DA-2	
Objetivo	Estructurar una jornada de capacitación sobre el correcto uso de equipos y procedimientos en que generen un mejoramiento y confiabilidad del uso y desarrollo de los respectivos procesos.	
Responsable del Indicador	COORDINADOR ASISTENCIAL	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Trimestral	
Definición Operacional	Número de fallas en proceso o equipo teniendo en cuenta el número de fallas solucionadas	
Unidad de medida	Numérico	
Meta	50 fallas	
Resultado		(mayor a 20 fallas solucionadas totales en el periodo)
		(fallas solucionadas entre el 10 y 30 fallas)
		menos de 10 fallas solucionadas
Interpretación	Permite evidenciar el número de fallas después de la jornada de capacitación y determinar si dicha estrategia fue viable.	

Fuente: Elaboración propia

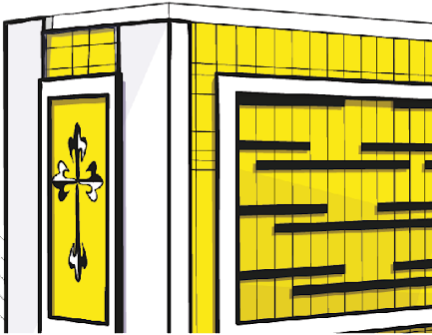


El equipo investigativo plantea este indicador para el beneficio tanto del usuario como de la clínica, pues pretende una constante mejora de atención y soluciones, siguiendo las medidas establecidas por un coordinador de área en términos de un periodo o tiempo de atención establecidos basados en un plan de acción analizando los resultados de satisfacción por parte de usuarios.

Tabla 26 Verificación de la atención al usuario

Nombre del indicador	VERIFICACION DE LA ATENCIÓN AL USUARIO	
Código	FA-4	
Objetivo	Implementar líneas de atención y sugerencias que permitan una solución coherente y satisfactoria para toda persona que desee aportar o generar una queja en el servicio brindado.	
Responsable del Indicador	COORDINADOR ASISTENCIAL	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Trimestral	
Definición Operacional	NÚMERO DE LLAMADAS RESPECTO A SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS	
Unidad de medida	numérico	
Meta	50 llamadas	
Resultado		menor a 20 llamadas
		entre 20 y 30 llamadas
		mayor a 30 llamadas
Interpretación	Determina el número de llamadas en relación a quejas y reclamos	

Fuente: Elaboración Propia

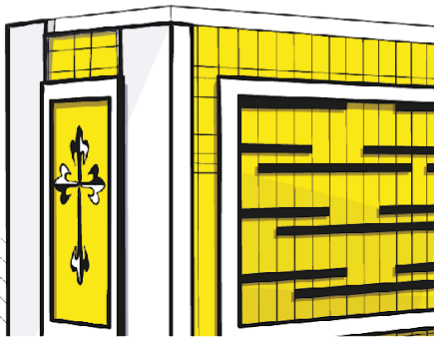


Uno de los fuertes a nivel empresa es el diagnóstico de fórmulas, coordinación y entrega de lentes y productos del área oftalmológica, por ello este indicador se planteó como un medidor que permita el análisis de efectividad y conformidad en un número inicial de usuarios que adquieren el servicio durante un periodo determinado, su responsable es el coordinador asistencial, de esta forma se mide el número de productos que de forma efectiva han sido entregados a cada usuario y analizar su respectiva satisfacción.

Tabla 27. Efectividad en la entrega de productos

Nombre del indicador	EFECTIVIDAD EN LA ENTREGA DE PRODUCTOS	
Código	DA-5	
Objetivo	Determinar la estrategia que permita generar soluciones acordes y oportunas en temas relacionados a entregas de productos oftalmológicos al usuario que acceda al servicio.	
Responsable del Indicador	COORDINADOR ASISTENCIAL	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Trimestral	
Definición Operacional	PRODUCTOS ENTREGADOS EFECTIVAMENTE	
Unidad de medida	numérico	
Meta	250 productos	
Resultado		mayor a 220 productos
		entre 180 productos y 220
		menor a 100 productos
Interpretación	permite determinar los productos entregados en limite de tiempo	

Fuente: Elaboración Propia

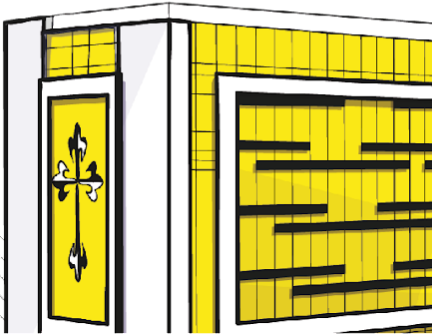


Como empresa se plantea un crecimiento exponencial aumentando el número de usuarios que pueden formar parte de la clínica, para ello se generan nuevas licitaciones como método de respaldo ante posibles inconvenientes, esto asegura que a nivel socio económico se presente un aumento y estabilidad competitivo, la gerencia será quien haga que este indicador cumpla con su veracidad y objetividad.

Tabla 28. Indicadores

Nombre del indicador	GENERAR CONTRATOS CON FIRMAS DE VANGUARDIA QUE AGILICEN PROCESOS Y ECONOMÍA.	
Código	FA-5	
Objetivo	Licitar con entidades nuevas firmas EPS que generen un crecimiento exponencial ante adversidades que puedan presentarse como problemáticas en el ámbito socio económico.	
Responsable del Indicador	GERENCIA	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	ANUALES	
Definición Operacional	LICITACIONES CON EPS	
Unidad de medida	Numérico	
Meta	8 LICITACIONES	
Resultado		mayor a 8 licitaciones
		entre 5 y 8 licitaciones aprobadas
		menor a 5 licitaciones
Interpretación	PERMITE CONOCER EL NÚMERO DE LICITACIONES QUE REALIZÓ LA EMPRESA CON LAS EPS DE LA REGIÓN.	

Fuente: Elaboración Propia



11 PLAN DE AUDITORIA: ENTIDAD CLINICA OFTALMOLOGICA DE BOYACA

Se planteará un plan de auditoría, enfocado a proyectar una certificación de calidad interna, el mismo estará sujeto a revisión y aprobación de parte de gerencia.

11.1 OBJETIVO AUDITORIA

Garantizar un sistema en pro de la conformidad con cada requisito que se establece en una entidad promotora de la salud como lo es la Clínica Oftalmológica de Boyacá, el procedimiento se basara en la Norma – ISO 9001 - 2015

11.2 ALCANCE AUDITORIA

La auditoría programa tendrá contemplados procesos que ayuden al crecimiento tanto, económico, estructural, Profesional, y atención al cliente, con lo cual se generará un mayor índice de usuarios que opten por unirse a la clínica Oftalmológica de Boyacá ampliando así su alcance y crecimiento empresarial.

11.3 RECURSOS AUDITORIA

Sera ejecutado por un equipo de auditores internos, especialistas en procesos, documentación e información (ya sea por medios físicos o digitales), se asignarán responsabilidades en pro del cumplimiento de tiempos asignados los cuales serán por organización de la empresa programados por los mismos, y así facilitar las instalaciones de la empresa.

11.4 METODOS

Auditoría interna: Se realiza ejecutando un proceso en el cual deberán estar documentados, ya sea de forma independiente o que lleve consigo toda información a nivel sistemático, y a su vez este controlado con el objetivo de evidenciar todos los métodos con resultados eficientes.

El procedimiento hará énfasis en la observación, evidencias documentales, basadas en las instalaciones y procesos que la clínica ejecuta diariamente. Se observará cada uno y analizará su continua mejora, enfocada a la certificación de calidad y ampliación de su alcance para todo tipo de usuario



En la tabla 27 se puede evidenciar por quien esta conformado el equipo auditor el cargo que posee cada uno y la experiencia que cada uno tiene según sea su cargo.

Tabla 29 Equipo auditor

NOMBRES	CARGO	EDUCACIÓN - ESPECIALIDAD	EXPERIENCIA EN AUDITORIAS	VERIFICADO POR
Julián Felipe Navas Rodríguez	Auditor Líder	Especialista en gestión y dirección de calidad	3	Clínica Oftalmológica
Jorge Alexander Sosa Álvarez	Auditor	Especialista en dirección y gestión de calidad	2	Clínica Oftalmológica
Cristian Leonardo Mateus Mateus	Experto Técnico	Conocimiento técnico en normativas y procesos	2	Clínica Oftalmológica
Santiago Bedoya	Observador	Designado por el equipo	3	Clínica Oftalmológica

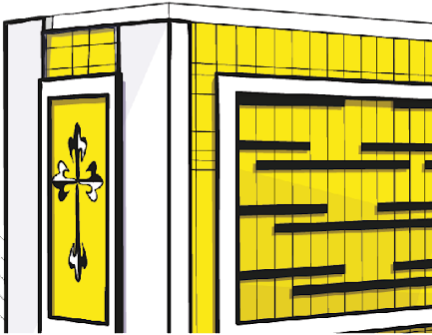
Fuente: Elaboración propia

11.5 CONFIDENCIALIDAD

La clínica proporcionara toda la información solicitada de su plan de acción y procedimientos profesionales y gerenciales al equipo auditor. Estos deberán hacer uso prudente y no revelar información delicada ya sea a nivel económico o de infraestructura a ningún tipo de público o competencia externa.

11.6 CRITERIOS

Aplicación de Norma NTC ISO 9001:2015 Políticas Institucionales, procedimientos, Instructivos y demás, información y aplicación de leyes y sistemas enfocados a la Gestión de Calidad tanto en requisitos legales como requisitos



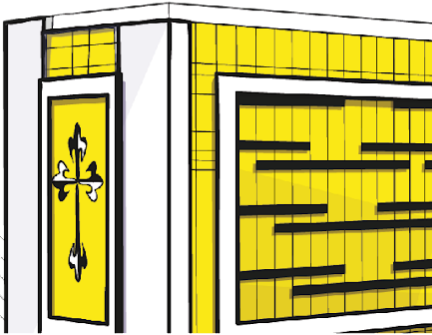
11.7 IDENTIFICACION DE RIESGOS

En la tabla 28 se realizó la identificación de control de riesgos de acuerdo al desarrollo del plan de auditoria esto subdividido por riesgos y a su vez el control del mismo.

Tabla 30 Identificación de riesgos

RIESGOS	CONTROL DE RIESGOS
Posible inasistencia de personal en puestos críticos de trabajo	Observar y acordar nuevas fechas de auditoria completa.
Falla en tiempos de auditoría, posibles procedimientos que requieran mayor atención.	Reprogramar campos de auditoria bajo el objetivo de hacer una auditoria completa.
Inconvenientes con los sistemas de software en la clínica	Previa preparación de sistemas y mantenimiento de equipos tecnológicos, esto enfocado a cumplir con los requerimientos o pruebas de Software, manejo y almacenamiento de datos.
Mal entendimos o falta de comunicación clara entre las partes tanto Auditor como Auditado.	Contactar a cada campo laboral interno y familiarizar cada auditado con el procedimiento que será realizado y la información requerida.
Audidores competentes	Previa evaluación y análisis de cada profesional y su área de desempeño y aporte a la auditoria en la Clínica Oftalmológica.
Inconvenientes viales, accidentes, cierre de vías, dificultades generales que impidan legar a tiempo y desempeñar labores.	Programación a tiempo en horarios muy convenientes para todas las partes involucradas.

Fuente: Elaboración propia



11.8 CRONOGRAMA AUDITORIAS

En la tabla 29 se realizo un cronograma mensual en donde se llevo a cabo cada uno de los procesos requeridos para el desarrollo de la auditoria

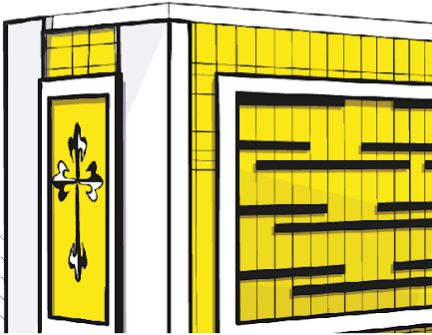
Tabla 31 Cronograma auditorias

PROCESO/MES	ENERO 2023	JUNIO 2023
PROCESOS OPERATIVOS	ENERO 2023	JUNIO 2023
Atención al cliente	X	
Diagnostico Profesional	X	
Manejo de equipos	X	
Capacitación de personal	X	
Entrega de lentes	X	
Satisfacción del usuario	X	

CERTIFICACION DE AUDITORIAS NTC 9001:2015		
ISO 9001:2015		X
aprobó	Julián Felipe Navas Rodríguez	

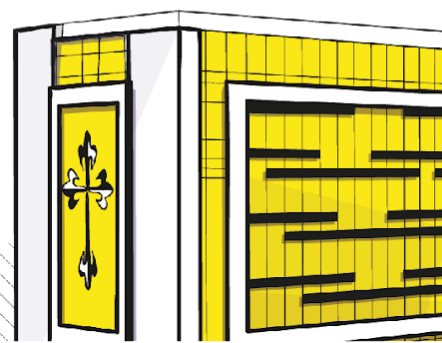
NOMBRE	PAOLA MOLINA	GERENTE GENERAL CLINICA OFTALMOLOGICA
FECHA	08 / 01 / 2023	

Fuente: Elaboración propia



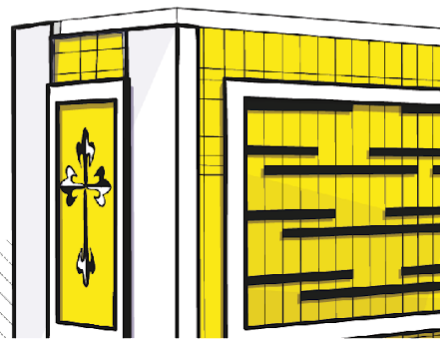
11.9 CONCLUSIONES AUDITORIA

- Una vez planteados todos los procedimientos que se Auditarían fueron expuestos ciertos factores que podían generar una mejora basados en un plan de acción enfocado a la mejora en cada área que compone la infraestructura de la clínica, todo este proceso planteado y basado en la norma NTC 9001:2015 por los profesionales en auditorías seleccionados y con la finalidad de garantizar una aprobación de calidad para la clínica Oftalmológica de Boyacá.
- Fueron promovidas áreas de la clínica a mejores posiciones basados en su desempeño y mejora de cada proceso que se determina a mejorar la empresa y sus objetivos para aporte de su crecimiento continuo y alcance de mayor público y conectividad de usuarios en toda región cercana a Tunja, facilitando el acceso a todos aquellos que buscan soluciones continúan en esta área de la salud y ciencia Oftalmológica.
- fueron avalados luego de varios procesos de prueba y error procedimientos y actualizaciones a nivel tecnológicos aplicados dentro de la clínica los cuales cuentan con equipos operacionales, dirigidos por profesionales capacitados en cada área de Oftalmología diseñada específicamente para un tipo de usuario y la solución que este busca.
- A nivel personal el equipo investigativo genero experiencia y ganancia en el planteamiento y desarrollo de un plan de auditorías internas enfocado al mejoramiento y certificación de estándares de calidad aptos para su crecimiento tanto a nivel infraestructura como económico, con lo cual se determinó un plan de acción competente para su ejecución a futuro en diferentes empresas, compañías, o clínicas y sector de la salud en general, todo esto guiado con le conocimiento adquirido en la auditoria en cuestión.



12 REFERENCIAS

- [A] MALAGÓN, Gustavo; MORERA, Ricardo; LAVERDE, Gabriel, Garantía de calidad en salud. Ed. Médica Panamericana, 2006, p.1.
- [B] SILVA, Yelitza. Calidad de los servicios privados de salud, Revista de Ciencias Sociales, 2005, vol. 11, no 1, p. 168.
- [C] HEREDIA, Francisco. Calidad y auditoría en salud. ECOE ediciones, 2015, p.28
- [D] ICONTEC, Instituciones acreditadas [sitio web] [Consultado: 27 de marzo de 2022]. Disponible en: <https://acreditacionensalud.org.co/instituciones/>
- [E] CUBILLOS RODRÍGUEZ, María Constanza; ROZO RODRÍGUEZ, Diego. El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Revista de la Universidad de la Salle, 2009, vol. 2009, no 48, p. 90.
- [F] ROBLEDO-GALVÁN, Héctor, et al. De la idea al concepto de la calidad en los servicios de salud. Revista Conamed, 2012, vol. 17, no 4, p. 174.
- [G] HERNÁNDEZ, Macías; HERNÁNDEZ, A.; BRINGAS, N. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. Rev Mex Med Fis Rehab, 2013, vol. 25, no 1, p 28.
- [H] BAQUERO GÓMEZ, Sandra Milena, et al. La importancia de la implementación del sistema de gestión de calidad en los procesos misionales de las empresas prestadoras de servicios de salud en Colombia. 2014
- [I] ORTEGA ALARCÓN, Jaime, et al. Calidad estratégica en los servicios de salud. 2015.
- [J] TASCÓN SIERRA, Ana Lucia. Barreras para la implementación de la norma ISO 9001: 2015 en el sector salud de Colombia: una revisión de literatura
- [K] SATURNO-HERNÁNDEZ, Pedro J., et al. Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. Salud pública de México, 2015, vol. 57, p. 275.
- [L] Llinás DA. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la reforma del sistema Salud Uninorte. Barranquilla (Colombia.). 2014; 26(1): 143-154
- [M] Ministerio de Salud y protección social de Colombia, Información para entidades prestadoras de Salud (IPS), [Citado 4 JUN,2022]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/informacion-deinteres.aspx>
- [N] Ministerio del Medio ambiente, Leyes, [Citado 4 JUN,2022]. Disponible en <https://www.minambiente.gov.co/normativa/leyes/>



[O] REVISTA SEMANA, Tutelas en el sector salud en Colombia han presentado una considerable reducción, [en línea], [Consultado el 4 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.semana.com/nacion/articulo/tutelas-en-el-sector-de-la-salud-en-colombia-han-presentado-una-considerable-reduccion/202222/>

[P] PY De Salud, Atención Centrada en la persona en oftalmología, [en línea], [Consultado el 4 de junio de 2022]. Disponible en: <https://pydesalud.com/atencion-centrada-en-la-persona-en-oftalmologia/>

[Q] REVISTA SEMANA, Colombia tiene un sistema de salud de calidad: Ministerio de Salud, [en línea], [Consultado el 4 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.semana.com/nacion/articulo/colombia-tiene-un-sistema-de-salud-de-calidad-ministro-de-salud/202244/>



13 ANEXOS

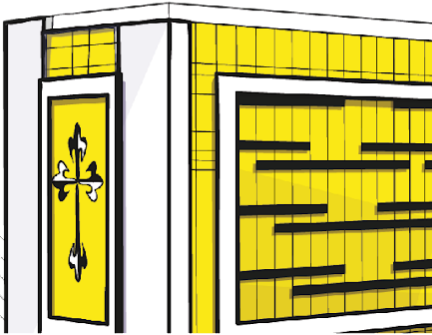
13.1 ANEXO 1

Inicialmente somos una empresa dedicada al servicio y solución en términos de diagnóstico Oftalmológico por ello a continuación se plantean los principales pilares que como clínica definen quienes somos, productos fortalezas, ámbitos tecnológicos y el cómo la conformidad del usuario genera un crecimiento en términos de calidad, permitiendo un crecimiento y alcance en un campo clave como lo es la prestación de un servicio de salud, diagnóstico y solución.

Tabla 32 Identidad y razón de ser de la organización

Nuestra identidad y razón de ser de la Clinica Oftalmologica de Boyaca	
¿ Quiénes somos?	Es una clinica enfocada al servicio de oftalmologia donde presta su atencion a pacientes suscritos a la empresa mediante convenios con las EPS, el objetivo de brindar servicios de salud del área de oftalmología, optometría, cirugía y ortopedia, de igual manera para el desarrollo tendrá en cuenta otras actividades entre las que se encuentra: exámenes, consultas (oftalmología, retina, glaucoma, estrabismo, oculoplastia, córnea)
¿ Cuáles son los productos o servicios más importantes de la compañía?	Realiza el diagnóstico y tratamiento de toda problemática a nivel oftalmológico, con lo cual busca un constante crecimiento de la mano de profesionales e implementación de nuevas tecnologías para solucionar problemáticas de todo usuario que adquiera el servicio.
¿ Quiénes son los clientes de la compañía?	Usuarios suscritos a la IPS, a partir de los convenios con las EPS, REGIMEN CONTRIBUTIVO COMO EL SUBSIDIADO (COMPARTA, FAMIASANAR, COLSANITAS Y POLICIA REGIONAL BOYACA)
¿Cuál es la tecnología básica con la que cuenta la compañía?	La clínica se maneja bajo un enfoque de garantía y humanismo en el sector El ambiente profesional y capacitación se presenta como una constante actualización en los servicios e implementación de estudios bajo tecnologías que van de la mano en un ambiente que genera un crecimiento continuo para la clínica y por tanto firma.
¿ Cuáles son las fortalezas y ventajas competitivas claves de la compañía?	La clínica se maneja bajo un enfoque de garantía y humanismo en el sector El ambiente profesional y capacitación se presenta como una constante actualización en los servicios e implementación de estudios bajo tecnologías que van de la mano en un ambiente que genera un crecimiento continuo para la clínica y por tanto firma.
¿ Cuáles son las actitudes y hábitos que los clientes esperan ver de la compañía?	Una atención de calidad donde los tiempos de consulta sean optimos, la entrega de productos se lleve a cabo en el menor tiempo posible evitando sobretiempos, consultas y diagnosticos a partir del persona capacitado en el area de oftalmologia

Fuente: Elaboración propia



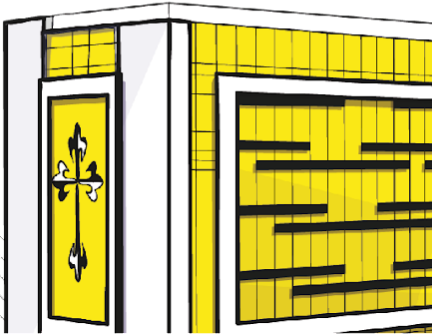
13.2 ANEXO 2

Nuestras proyecciones describen como la estructura a nivel empresa piensa expandirse a futuro en términos económicos y sociales, generando una atracción de un mayor número de usuarios y con ello la solución a cada problemática en términos de Oftalmología clínica, nuestras proyecciones planteadas en la tabla demostrarán que aspectos harán de ello posible, y el cómo a futuro será consolidada la empresa como pilar del sector de salud pública con un mayor alcance.

Tabla 33 Proyecciones de la organización

Nuestras proyecciones	
¿Cuáles son los principales desafíos que asumimos para el futuro de la organización en los próximos 2 años?	los principales desafíos como empresa son las licitaciones al ser una empresa pionera no hay confiabilidad de parte de nuestros entes licitadores pero con los procesos en cuento a la atencion al publico la eficiencia de las consultas y nuestro personal de talento humano se postulara la clinica como una de las mejores de la region
¿Cuáles son los aspectos fundamentales que queremos mejorar o consolidar en los próximos dos años?	Bajo términos de fácil acceso a soluciones coherentes a toda necesidad del público, esto ligado a tecnologías y estudios científicos que faciliten la total o parcial recuperación de visión para el usuario que desee adquirir un procedimiento de optometría con la clínica y Para lo cual se posiciona como una de las principales puertas de acceso laboral y empresarial para todo profesional en relación al sector de optometría, sus instalaciones de vanguardia contarán con tecnologías y procedimientos acordes a las necesidades y demandas de cada usuario el personal de talento humano y profesional serán sometidos a una constante capacitación y de esta forma continuar con la ideología de expansión en calidad y desarrollo empresarial
¿ En qué queremos ser líderes?	Lideres en la prestacion de servicios oftalmologicos de la region ,reconocidos por la atencion de calidad y por el talento humano con la cual cuenta la empresa
¿ Cómo nos vemos como negocio en los próximos dos años?	Se visualiza como una de las clínicas líderes en diagnóstico y garantía en el sector de calidad para soluciones de optometría, con ampliación fuera del oriente de Boyacá. Bajo un crecimiento exponencial de socios y usuarios se presenta como una de las clínicas con adaptación científica y tecnologica mas accesible y considerablemente respetable tanto en instalaciones como en personal de talento humano y profesional que brinden soporte, asesoria y garantia de soluciones a todo el oriente de Boyacá y a futuro con mayor alcance fuera del mismo.

Fuente: Elaboración propia



13.3 ANEXO 3

Ilustración 1 Encuesta parte 1

ENCUESTA ESTADO INICIAL DE LA CLINICA OFTALMOLOGICA DE BOYACA

NOMBRE Paola Iolina G. CARGO Gerente

1. ¿La organización cuenta con un organigrama?
SI X NO

2. ¿La organización cuenta con mapa de procesos?
SI NO X

3. ¿La organización cuenta con una Misión y Visión?
SI X NO

4. ¿Cree que es importante la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en una organización?
Si -> el objetivo de mejor y ser excelentes

5. ¿Tiene conocimientos de cada uno de los procesos que se desarrollan en la organización?
Si

6. ¿Se regulan y controlan cada uno de los procesos desarrollados en la organización?
No siempre.

Fuente: Elaboración Propia

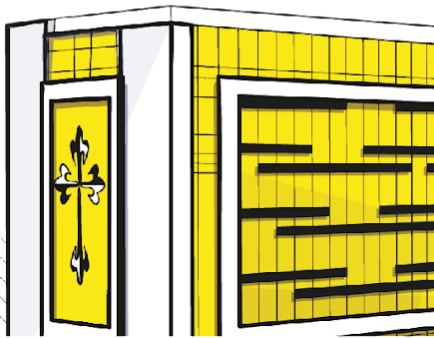


Ilustración 2 Encuesta parte 2

 UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS
TUNJA
VIGILADA MINEDUCACIÓN - SNIES 1732

7. ¿La organización ha recibido alguna capacitación? Si su respuesta es sí diga qué tipo de capacitación ha recibido.

Si :- Servicio al Cliente

- Humanización
- En servicio de Salud
- Reanimación

8. ¿Desde su punto de vista cuales cree que son los parámetros de contratación que maneja la organización?

Saber Hacer Caso

9. ¿En qué aspectos y factores cree que se tiene la oportunidad de mejora para el desarrollo de la organización?

El clima Organizacional
trabajo en Equipo

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

Fuente: Elaboración Propia

