2019-2020

1-6-2020

El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS)

CLEAR DENT IPS

CLEAR DENT. LA CALIDAD ES NUESTRA GARANTÍA.

Introducción.

La IPS CLEAR DENT SAS está ubicada en la Av. Libertador No. 16D - 47, Santa Marta DTCH, establece como política institucional y toma como referente el Decreto N° 1011 de l3 abril de 2006, que establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en el cual se relaciona el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS) el cual procura de lograr un documento base que ofrezca los conceptos y los instrumentos que faciliten la labor de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención que reciben los usuarios. Su estructura, se documentó siguiendo los pasos de la ruta crítica para el desarrollo de la Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, propuestos por el Ministerio de la Protección Social, en donde con base en una autoevaluación institucional de estándares superiores a los del Sistema Único de Habilitación y concordantes con el propósito de Acreditación se establecieron los planes de mejoramiento, con el único fin de acercar la institución a sus usuarios, satisfaciendo razonablemente sus necesidades y expectativas y con un propósito cercano de cumplir los estándares superiores de calidad establecidos en el Sistema de acreditación en salud.

SISTEMA OBLIAGATORIO DE AUDITORIA PARA LA CALIDAD EN SALUD

CLEAR DENT IPS SAS

La IPS CLEAR DENT SAS está ubicada en la Av. Libertador No. 16D - 47, Santa Marta DTCH, establece como política institucional y toma como referente el Decreto N° 1011 de l3 abril de 2006, que establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en el cual se relaciona el programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad, La prestación del servicio con claidad de acuerdo a los linemanientos del sistema obligatorio de calidad en salud y un sistema de informacion interno que permite la mejora continua, la sistematizaciòn de estos porcesos procuran lograr un documento base que ofrezca los conceptos y los instrumentos que faciliten la labor de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención que reciben los usuarios. Su estructura, se documentó siguiendo los pasos de la ruta crítica para el desarrollo de la Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, propuestos por el Ministerio de la Protección Social, en donde con base en una autoevaluación institucional de estándares superiores a los del Sistema Único de Habilitación y concordantes con el propósito de Acreditación se establecieron los planes de mejoramiento, con el único fin de acercar la institución a sus usuarios, satisfaciendo razonablemente sus necesidades y expectativas y con un propósito cercano de cumplir los estándares superiores de calidad establecidos en el Sistema de acreditación en salud.

Responsables técnicos

Jimmy Palacios Romero; Director Científico y representante legal

Luis Eduardo moreno galvis; gerente

1. Marco operativo.

La implementación del SISTEMA OBLIAGATORIO DE AUDITORIA PARA LA CALIDAD EN SALUD, incluyendo el Pamec, los porcesos de mejora continua en el marco del sistema de habilitaciòn de la calidad en salud y un sistema de informacion para la calidad en salud como procesos integrados en CLEAR DENT IPS, articulados con la misión, visión política de calidad, ambiental y operativas, principios y valores de la institución, teniendo en cuenta como base la siguiente normatividad:

2.1 Marco Legal.

- **Constitución Política de Colombia**, En sus artículos 48 y 49, define la Seguridad Social como un servicio público y de carácter obligatorio, bajo la dirección, coordinación y control del Estado, desarrollada con principios de EFICIENCIA, UNIVERSALIDAD y SOLIDARIDAD; y establece como funciones del Estado organizar, dirigir, reglamentar y generar políticas para la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental por entidades privadas, ejerciendo vigilancia y control.

- **Ley 100 de 1993**, Como norma reguladora del Sistema General de Seguridad Social, en su artículo 153 define el concepto de La CALIDAD en los servicios como la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional, y establece en su artículo 227 la responsabilidad del Gobierno de definir el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención en salud para garantizar la adecuada calidad en la prestación de servicios de salud.

- **Resolución 1043 de 2006:** Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones
- **DECRETO NUMER0 9O3 DE 2014:**

- **Decreto 1011 del año 2006**, por medio del cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud y sus resoluciones reglamentarias.

- **Resolución 1043 de 2006**, por medio del cual se establecen las condiciones que deben cumplir las Instituciones Prestadoras 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.

- **Decreto 1011 del año 2006**, por medio del cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud y sus resoluciones reglamentarias.

- **Resolución 1043 de 2006**, por medio del cual se establecen las condiciones que deben cumplir las Instituciones Prestadoras 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 1445 de 2006**, por medio del cual se definen las funciones de la Entidad Acreditadora y se adoptan otras disposiciones.

- **Resolución 1446 de 2006**, por la cual se define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitorización del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.

- **Circular 030 de 2006**, Las Instrucciones en materia de indicadores de calidad para evaluar la oportunidad, accesibilidad, continuidad, pertinencia y seguridad en la prestación de los servicios de salud en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud; los indicadores de calidad y los respectivos estándares en los procesos prioritarios de atención en salud (Autoevaluación de la red prestadora y Atención al Usuario) en las Entidades Promotoras de Salud cualquiera sea su naturaleza jurídica y régimen de salud que administren, incluyendo las empresas de medicina prepagada y los requerimientos de información.

- **Ley 872 de 2003**, por medio del cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras Entidades Prestadoras de Servicios, aplicando la NTCGP 1000:2004
- **Resolución 2680 de Agosto de 2007**, Por medio de la cual se modifica parcialmente la resolución 1043 de 2006 y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 3763 de Octubre de 2007**, Por medio de la cual se modifican parcialmente la Resolución 1043 y 1448 de 2006 y la Resolución 2680 de 2007 y se dictan otras disposiciones.
- **Otras normas:** Decretos 2174 y 2240 de 1996, y 2753 de 1997; Resolución 4445 de 1996, Resolución 4252 de 1997 y 238 de 1999, Resolución 0741 de 1997; Resolución 1995 de 1999, Decreto 2309/02.
- **La Ley 9 de 1979,** expedida por el Ministerio de Salud, por la cual se fija La Ley Nacional Sanitaria.

  Decreto 2676 de 2000, expedido por el Ministerio de Medio Ambiente: Por el cual se reglamenta la Gestión Integral de los Residuos Hospitalarios Y Similares.
- **Decreto 1669 del 2002**, expedido por el Ministerio del Medio Ambiente y por el Ministerio de Salud: por el cual se modifica el decreto 2676 de 2002, En cuanto a las obligaciones del generador y la cobertura del decreto.
- **Resolución 1164 del 2002,** expedida por el Ministerio del Medio Ambiente y Salud: por la cual se adopta el Manual de Procedimientos para La Gestión Integral de los Residuos Hospitalarios y Similares en Colombia.
- **Decreto 4741 del 2005,** expedido por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial: 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 4126 de 2005,** expedido por el Ministerio de la Protección Social y por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial: Mediante el cual se modifica parcialmente el Decreto 2676 de 2000 sobre La Gestión Integral de los residuos Hospitalarios y similares.
- **Resolución 1362 de 2007**, expedida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Por la cual se establece los requisitos y el Procedimiento para el Registro de los Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos, a que hacen referencia los artículos 27° y 28° del Decreto 4741 del 30 de septiembre de 2005.

IDENTIFICACIÓN y POLITICAS DE CALIDAD.

Somos una institución prestadora de servicios de salud integral de carácter privado con sentido social.

Mediante un proceso de enriquecimiento científico, técnico, social y humano, hemos diseñado estrategias de prestación de servicios en salud buscando la excelencia.

VISION IPS CLEAR DENT

Ser al 2025 la IPS mas reconocida posicionada por su calidad, procesos y compromiso en la atención a la población colombiana.

MISION IPS CLEAR DENT

IPS de salud integral encaminada a realizar asesorías, diagnostico, pronostico y tratamientos de calidad, aplicando conceptos científicos con profesionales capacitados y calificados en la atención de la población en general en las áreas de odontología y sus especialidades, medicina general y del trabajo, de salud ocupacional, rehabilitación y procesos de promoción y prevención en diversas áreas de la salud y con grupos poblacionales específicos, como mujeres, niños, adolescentes y personas vulnerables en general.

POLÍTICA DE CALIDAD

Fortalecer la cultura de servicio con enfoque proactivo - preventivo, mejora continua de la calidad, gestión - desarrollo del conocimiento e innovación y creación de valor, apoyados en el liderazgo y trabajo en equipo para cumplir con la oferta de valor diferenciada para la salud integral de pacientes y beneficiarios.

DEFINICIONES

Accesibilidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Oportunidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

Seguridad. Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada, que pretenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Pertinencia. Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, de acuerdo con la evidencia científica, y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

Continuidad. Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico."

Gestión: Es un conjunto de los métodos, procedimientos y acciones desarrolladas por la gerencia, dirección o administración del generador de residuos hospitalarios y similares, sean estas personas naturales o jurídicas y por los prestadores del servicio de desactivación y del servicio público especial de aseo, para garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente sobre residuos hospitalarios o similares.

Sistema: Es el conjunto coordinado de componentes y elementos que actúan articuladamente cumpliendo una función específica.

Generador: Es la persona natural o jurídica que produce residuos hospitalarios y similares en desarrollo de las actividades, manejo e instalaciones relacionadas con la prestación de servicios de salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

Gestión integral: Es el manejo que implica la cobertura y planeación de todas las actividades relacionadas con la gestión de residuos hospitalarios y similares desde su generación hasta su disposición final.

Manual de Procedimiento para la Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares – MPGIRH: Es el documento expedido por los ministerios del medio ambiente y salud, mediante el cual se establecen los procedimientos, procesos, actividades y estándares de microorganismos que deben adoptarse y realizarse en los componentes interno y externo de la gestión de los residuos provenientes del generador.

POLÍTICA DE SEGURIDAD CLÍNICA

Clear Den IPS cuenta con el Compromiso institucional que asegura el control de riesgos en la prestación del servicio al paciente, su familia o cuidador para: Prevenir la ocurrencia, disminuir el riesgo y disminuir la severidad de los eventos adversos. Estamos comprometidos con la seguridad clínica, mediante:

- La estructuración de un plan coherente con el direccionamiento estratégico en el cual participan los clientes de la institución con la implementación de acciones de prevención, promoción, búsqueda activa, identificación y reporte voluntario de condiciones y eventos que rompan la seguridad en el proceso de atención al paciente, su familia o cuidador.
- Procesos sistemáticos y periódicos de capacitación, información y retroalimentación acerca del comportamiento y gestión de los eventos adversos, definición de eventos trazadores e identificación de los eventos centinela.
- Permanente integración con actividades de diseño, implementación, ajuste y mejora continua de los procesos, planes y proyectos a nivel intra y extra institucional. Compromiso permanente que busca prevenir y o disminuir el riesgo de ocurrencia y la severidad de los eventos adversos.

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN Y DE BUEN TRATO.

IPS Clear Dent trabaja con el propósito firme de brindar una atención amable, cálida, respetuosa y tolerante al usuario y su familia, mediante la promoción de un ambiente de trabajo cordial que comprende las relaciones que se derivan entre colaboradores, usuarios y familias"

POLÍTICA DEL MEDIO AMBIENTE.

IPS Clear Dent Promueve la cultura del desarrollo sostenible, el cuidado y protección a todos los componentes de nuestra naturaleza y entorno ambiental, en todos a todos y cada uno de nuestros colaboradores. Nuestro compromiso incluye la compra de insumos y productos que minimicen la generación de residuos tóxicos, biológicos y los riesgos relacionados con ello; la divulgación continúa de programas sobre la adecuada clasificación y disposición de los residuos; la no contaminación y protección del medio ambiente.

COMPONENTES DEL SOGC:

1. **Sistema Único de Habilitación**
2. **Sistema Único de Acreditación**
3. **Sistema de Información para la Calidad**
4. **Auditoría para el mejoramiento de la Calidad**

HABILITACIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD.

De acuerdo a la resoluciòn 3100 del 2019 emanada por el Ministerio de Salud "El **Sistema Único de Habilitación** se define como un conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones de capacidad tecnológica y científica -estándares de habilitación-, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad "

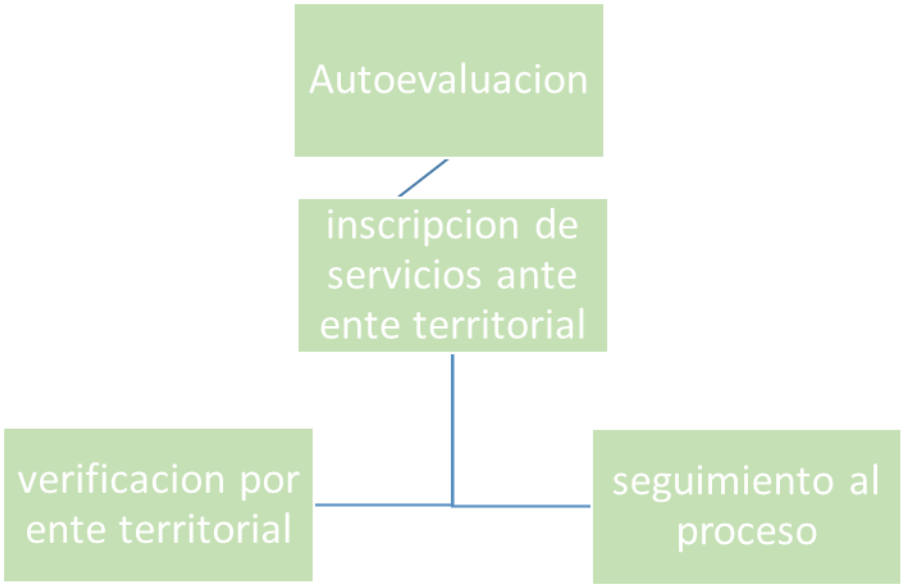
La Clinica CLEAR DENT IPS cumpliendo con los estandares de habilitaciòn de acuerdo a las CONDICIONES DE:

CAPACIDAD TÉCNICO – ADMINISTRATIVA: Certificado de Existencia y representación Legal Sistema Contable

CONDICIONES DE SUFICIENCIA PATRIMONIAL Y FINANCIERA: Patrimonio Obligaciones mercantiles Obligaciones laborales

CONDICIONES DE CAPACIDAD TECNOLÓGICA Y CIENTÍFICA: Estándares de habilitación Estándares y Criterios de Habilitación por Servicio, presento sus solicitudes de habilitacion el 25 de noviembre de 2014, se recibieron las respectivas visitas tecnicas por parte de la secretaria de salud Distrital de Santa marta verificando el sisstema interno y todas las condiciones para la prestacion de los servicios otorgandonos los siguientes distintivo de habilitacion:

PROCESO DE HABILITACIÓN



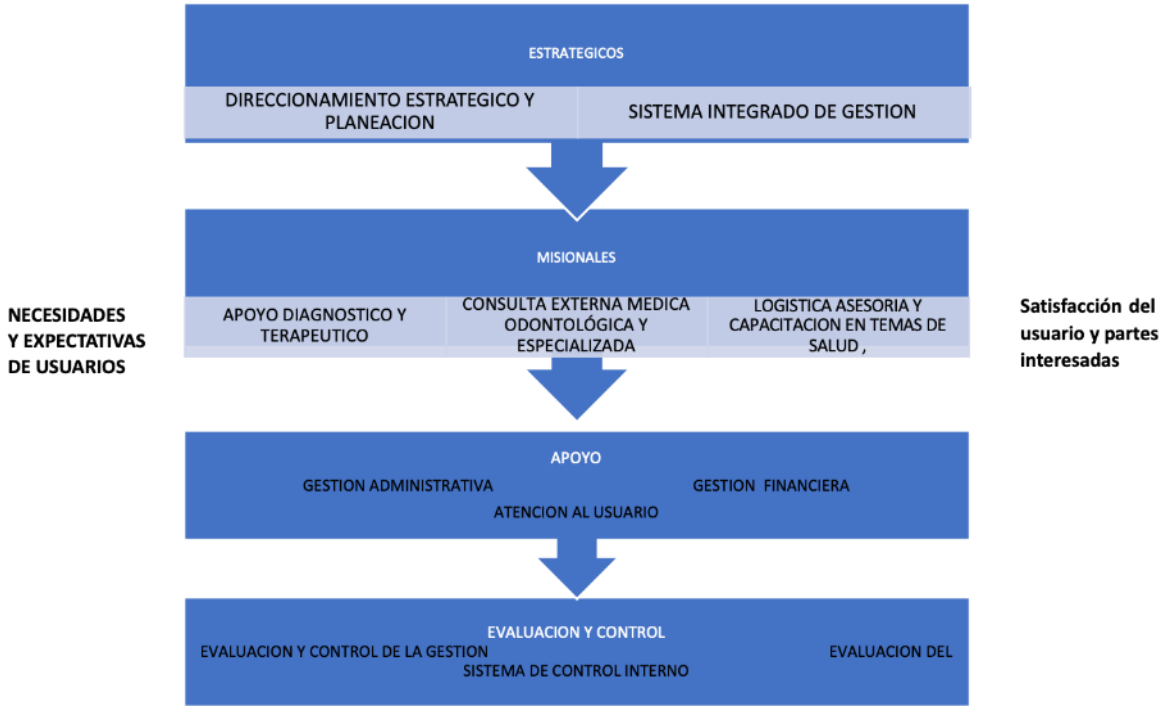
Código Sede Prestador	Nombre Sede Prestador	Servicio
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	311 -ENDODONCIA
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	326 -MEDICINA FÍSICA Y DEL DEPORTE
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	327 -MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	328 -MEDICINA GENERAL
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	333 -NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	334 -ODONTOLOGÍA GENERAL
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	337 -OPTOMETRÍA
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	338 -ORTODONCIA
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	343 -PERIODONCIA
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	344 -PSICOLOGÍA
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	345 -PSIQUIATRÍA
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	347 -REHABILITACIÓN ORAL
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	359 -CONSULTA PRIORITARIA

4700101187	clinicas odontologicas cleardent	396 -ODONTOPEDIATRÍA
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	407 -MEDICINA DEL TRABAJO Y MEDICINA LABORAL
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	410 -CIRUGÍA ORAL
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	411 -CIRUGÍA MAXILOFACIAL
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	712 -TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	724 -TOMA E INTERPRETACIÓN DE RADIOGRAFÍAS ODONTOLÓGICAS
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	728 -TERAPIA OCUPACIONAL
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	739 -FISIOTERAPIA
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	740 -FONOAUDIOLOGÍA Y/O TERAPIA DEL LENGUAJE
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	915 -DETECCIÓN TEMPRANA - ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	917 -PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN PREVENTIVA EN SALUD BUCAL
4700101187	clinicas odontologicas cleardent	918 -PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN EN PLANIFICACIÓN FAMILIAR HOMBRES Y MUJERES

4700101187	clinicas odontologicas cleardent	950 -PROCESO ESTERILIZACIÓN

PROCESOS Y SERVICIOS CLEAR DENT IPS SAS

MAPA DE PROCESOS



SERVICIOS

Nuestros especialistas y todo nuestro equipo administrativo le brindaran de manera

profesional, ética, y agradable la explicación del diagnóstico de su salud, las alternativas de tratamiento recomendadas para su caso particular y las posibilidades que se adapten mejor a sus necesidades de salud y económicas, enfocadas en la rehabilitación, la prevención y el mejoramiento de las condiciones de salud integral de nuestros usuarios.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS:

ODONTOLOGÍA GENERAL:

Esta rama se encarga de devolver estética y funcionalidad a la sonrisa, por medio de materiales biocompatibles, el profesional realizara la valoración inicial y determinara si es necesaria la remisión a un especialista dependiendo de su complejidad.

ORTODONCIA:

Se encarga de devolver la posición ideal de los dientes por medio de fuerzas controladas, contamos, con gran variedad de planes de ortodoncia ajustados a las necesidades estéticas y funcionales de cada paciente.

REHABILITACIÓN:

Es la rama de la odontología que se encarga de devolver la estética y funcionalidad por medio de prótesis dentales, y rehabilitar las coronas sobre implantes, contamos con gran variedad de planes y materiales ajustados a las necesidades y posibilidades de cada paciente.

PERIODONCIA

La periodoncia es una especialidad médico-quirúrgica odontológica que estudia la prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades y condiciones que afectan los tejidos que dan soporte a los órganos dentarios (encía, ligamento periodontal, cemento radicular y hueso alveolar) y a los substitutos implantados, para el mantenimiento de la salud, función y estética de los dientes y sus tejidos adyacentes.

Brindamos tratamientos de vanguardia para las principales enfermedades periodontales que afectan los dientes como la periodontitis y gingivitis.

IMPLANTOLOGIA

Se encarga de devolver estética y función por medio de implantes en zonas edentulas (sin dientes) ya sea de uno o varios dientes, es el procedimiento más recomendado, lo realizamos con materiales biocompatibles de alta calidad.

CIRUGÍA ORAL Y MAXILOFACIAL

Se encarga del estudio, prevención y tratamiento de las diferentes patologías ya sean congénitas o adquiridos de cabeza y cuello, nuestros especialistas tienen gran experiencia en el manejo de estas patologías.

ENDODONCIA

Se encarga del tratamiento interno del diente (nervio), es decir las enfermedades de la pulpa, garantizando a través de las técnicas usadas la curación y recuperación de la pieza dental.

ESTÉTICA ORAL:

Como su nombre lo indica le devuelve la belleza a su sonrisa, a través de los procedimientos necesarios para establecer armonía entre las características faciales y la textura y forma de los dientes.

RADIOGRAFIASINTRAORALES:

Es un examen complementario consistente en la colocación (dentro de la boca) de placas radiográficas de diferente tamaño que son impresionadas, desde el exterior, por un aparato de rayos X, sirven para explorar el diente en su totalidad, desde la corona hasta el ápice, el espacio periodontal y el tejido óseo que lo rodea.

MEDICINA GENERAL:

Es la práctica que se encarga de mantener la salud en todos aspectos analizando y estudiando el cuerpo humano en forma global.

LABORATORIO CLINICO:

Exámenes de laboratorios básicos y especializados.

LA MEDICINA DEL TRABAJO:

Es la especialidad médica que se dedica al estudio de las enfermedades y los accidentes que se producen por causa o consecuencia de la actividad laboral, así como las medidas de prevención que deben ser adoptadas para evitarlas o aminorar sus consecuencias, realizamos exámenes ocupacionales de ingreso, retiro, incapacidad y clínicos especializados de acuerdo a las necesidades de cada empresa.

FONOAUDIOLOGÍA TERAPIA DEL LENGUAJE

Estudia la comunicación humana y sus desordenes o patologías, la atención de nuestros profesionales es personalizada, contamos equipos de última generación para la rehabilitación y diagnostico integral, cabina sonó amortiguada, audiómetro y equipos audio visuales complementarios para la realización de terapias fonoaudiológicas y del lenguaje.

VISIOMETRIA:

Diagnóstico de las condiciones visuales, contamos con visiometros de última tecnología para medir diversas patologías de la visión, realizamos tamizajes y exámenes especializados incluyendo los de conducción nocturna.

LA MEDICINA DEL TRABAJO:

Es la especialidad médica que se dedica al estudio de las enfermedades y los accidentes que se producen por causa o consecuencia de la actividad laboral, así como las medidas de prevención que deben ser adoptadas para evitarlas o aminorar sus consecuencias, realizamos exámenes ocupacionales de ingreso, retiro, incapacidad y clínicos especializados de acuerdo a las necesidades de cada empresa.

MEDICINA DEL DEPORTE Y DEL MOVIMIENTO

Es una profesión que se caracteriza por su naturaleza interdisciplinaria que abarca campos tan diversos como la fisiología del ejercicio físico, biomecánica, nutrición, rehabilitación de lesiones

MEDICINA BIOMECANICA Y REHABILITACION

Es la rama de la medicina que estudia los factores mecánicos que actúan sobre el organismo, tanto para la ejecución de un movimiento

TERAPIA OCUPACIONAL Y FÍSICA:

Terapia Ocupacional como el conjunto de técnicas, métodos y actuaciones que a través de actividades aplicadas con fines terapéuticos, previene la enfermedad y mantiene la salud, favorece la restauración de la función motora, cumple las deficiencias incapacitantes y valora los supuestos del comportamiento y del movimiento su significación profunda para conseguir la mayor independencia y reinserción posible del individuo en todos sus aspectos: laboral, mental, físico y social.

(Promoviendo el mantenimiento, desarrollo o recuperación de la independencia de la persona)

Realizamos terapias ocupacionales y físicas dependiendo de la valoración y patologías específicas.

ASESORIAS LABORALES EN SALUD OCUPACIONAL:

Diagnóstico de condiciones de carga laboral, programas de pausa activa y asesorías empresariales en seguridad y salud del trabajo.

PSICOLOGÍA INTEGRAL:

Nuestra empresa ofrece servicios integrales psicológicos en las siguientes áreas:

- Aplicación de pruebas psicológicas, clínicas, ocupacionales y de trastornos específicos.

- Terapias individuales para el tratamiento de patologías clínicas, de comportamiento y aprendizaje.
- Terapias de grupo con abordaje psicoterapéutico para rehabilitación de diversos trastornos del aprendizaje, de la conducta y patologías especificas, mediante la metodología de grupos de ayuda.

PROGRAMAS DE PROMOCION Y PREVENCION:

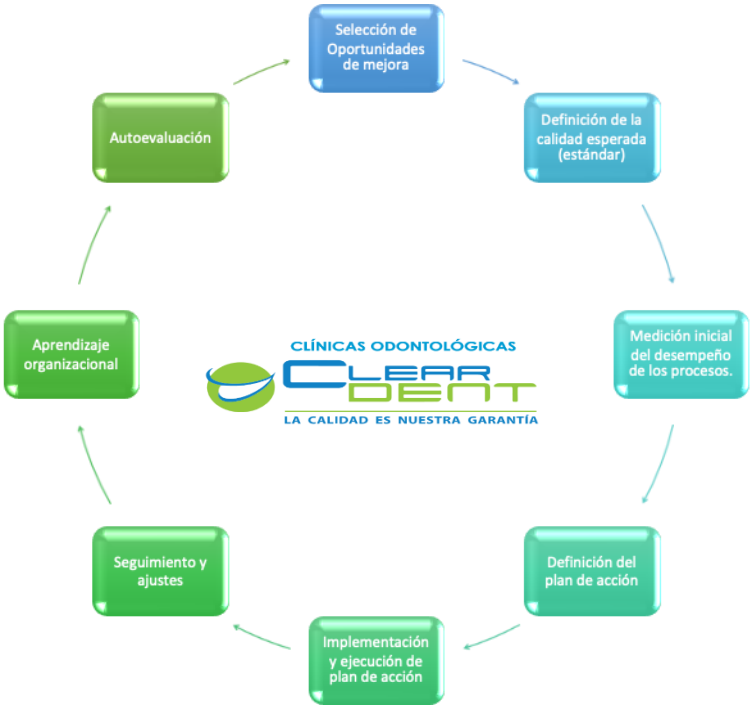
Prevención del embarazo adolescente, prevención del consumo de sustancias psicoactivas, promoción de buenos hábitos de salud integral incluyendo salud oral, mediante métodos de trabajo individuales, colectivos, con amplio valor lúdico, formativo y de salud enfocados de acuerdo a la necesidad institucional e individual en la restauración del proyecto de vida.

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD – PAMEC CLEAR DENT IPS SAS.

Objetivos del Pamec en CLEAR DENT IPS SAS

- ✓ Fomentar en la clínica Clear Dent IPS SAS, una cultura de calidad, con base en el mejoramiento continuo de los procesos de la atención en salud.
- ✓ Búsqueda de resultados que favorezcan a los usuarios y sus familias, logrando el óptimo equilibrio entre la satisfacción de las expectativas de los individuos y las necesidades de la sociedad.
- ✓ Convertirse en un instrumento de evaluación y monitorización permanente que contribuya a garantizar la calidad dentro de los principios de mejoramiento continuo, para los procesos prioritarios definidos por la organización.
- ✓ Detectar necesidades y expectativas del usuario.
- ✓ Comparar la calidad observada con la calidad deseada, para posibles desviaciones y emitir conclusiones y recomendaciones que impacten los estándares de calidad y que lleven a mejorar la salud de los usuarios a un costo razonable.

RUTA CRÍTICA PAMEC EN CLEAR DENT IPS SAS.



DESCRIPCION DE LA ETAPA DE AUTOEVALUACION:

Para el desarrollo de esta etapa se realizó la conformación de un equipo de trabajo integrado por personal del área administrativa, y personal asistencial, quienes recibieron capacitación para el proceso; empleando para ello como metodología, la observación, documentación y comparación entre el quehacer diario y el desempeño ideal, teniendo como base los estándares de Acreditación (RESOLUCION 123 DE 2012).

Se identificaron las fortalezas, debilidades y oportunidades, los soportes de las fortalezas y las oportunidades de mejora propuestas para lograr el desarrollo de los requisitos de los estándares de acuerdo a los siguientes criterios:

Línea Base: Esta es una descripción o recuento de lo que ha hecho, lo que tiene y lo que ha logrado la institución para dar cumplimiento a lo solicitado en el estándar, documentado en relación a las fases del ciclo PHVA para ubicar las acciones adelantadas.

Fortalezas: Característica consistente fácilmente reconocida. Superior a la norma y que genera Valor de cara al usuario. Su redacción debe realizarse teniendo en cuenta la siguiente estructura: El servicio o proceso que tienen la fortaleza + Cuál ha sido el enfoque y como se ha implementado + Cuantificación de los resultados.

Soporte de la Fortaleza: Evidencia objetiva de la fortaleza: Documento, Acta, Informe, Indicador, formatos, etc.

Oportunidad de Mejora: Acción a desarrollar, redactada en forma de OBJETIVO (inicia con un verbo en infinitivo, redactada en positivo, orientada a cumplir el enfoque, la implementación y el resultado.

Proceso: Proceso(s) responsable(s) de implementar la oportunidad según el Mapa de Procesos.

Una vez finalizada esta etapa de análisis, se procedió a realiza la calificación de cada estándar utilizando como guía los criterios establecidos en el Manual de acreditación ambulatorio y hospitalario (Resolución 123 de enero de 2012).

Para el desarrollo de esta etapa se realizaron los siguientes pasos:

1. Leer cada estándar con sus criterios antes de iniciar la calificación.

2. Interpretar el estándar, aclarando el propósito y la finalidad de los requisitos, llegando a una interpretación por consenso.

3. Documentar y registrar la autoevaluación cualitativa (Línea Base, Fortaleza, Soporte de la Fortaleza, Oportunidad de Mejora y Proceso)

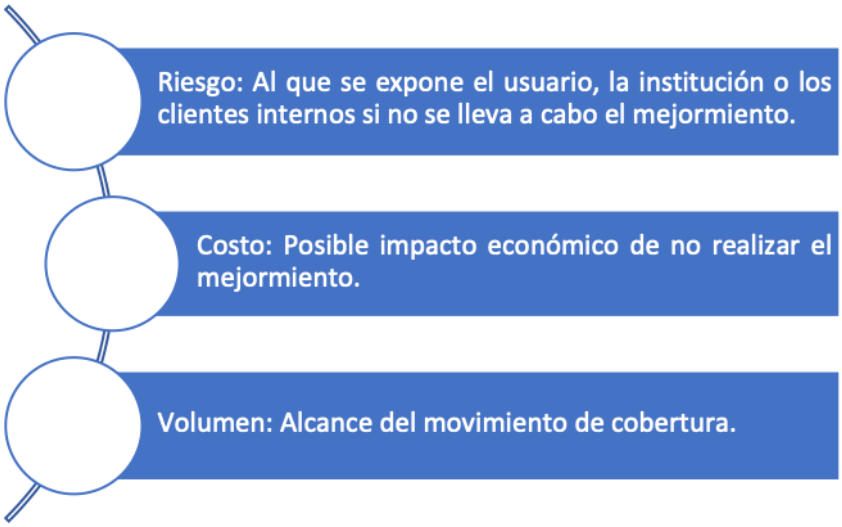
4. Calificar el estándar - autoevaluación cuantitativa

5. Consolidar la información de cada una de las sedes para identificar un promedio y generar la calificación total de la institución.

Teniendo en cuenta la integralidad del Sistema Único de Acreditación, frente a la obtención de estándares superiores de calidad, y complementario e esto la resolución 123 de enero de 2012, se tomó en cuenta el respaldo de la información existente frente a estos aspectos como insumo para realizar la autoevaluación.

IDENTIFICACION Y SELECCIÓN DE PROCESOS:

Para la priorización de las oportunidades de mejora, se adoptaron los criterios de valoración para realizar la priorización de los estándares teniendo en cuenta la metodología propuesta por el Ministerio de la Protección Social. Se realizó la calificación de cada estándar, teniendo en cuenta los criterios definidos: Riesgo, Costo y Volumen.



Criterios de priorización

Fuente: Proyecto de preparación para la acreditación y adopción del componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad – Ministerio de la Protección Social 2009

Igualmente se definió y semaforizó la escala a emplear para identificar los procesos a priorizar. (Ver **Tabla 1. Criterios de Priorización de Estándares y Semaforización**)

Riesgo	Calificación
Para los pacientes, familiares, trabajadores, entorno para el logro de los objetivos de la institución.	4
Representa un IMPACTO MÍNIMO para los pacientes, familiares, trabajadores, entorno o para el logro de los objetivos de la institución.	6
Representa un IMPACTO MODERADO para los pacientes, familiares, trabajadores, entorno o para el logro de los objetivos de la institución.	8
Representa un ALTO IMPACTO para los pacientes, familiares, trabajadores, entorno o en el logro de los objetivos de la institución.	10

Costo	Calificación
No invertir en la solución generara bajos costos de No Calidad (demandas, quejas, reprocesos, sobrecostos, sanciones, etc.), para la institución	4
No invertir en la solución generara medianos No Calidad (demandas, quejas, reprocesos, sobrecostos,	5

sanciones, etc.), para la institución	
No invertir en la solución generara altos costos de No Calidad (demandas, quejas, reprocesos, sobrecostos, sanciones, etc.), para la institución	10

Volumen	Calificación
Menos del 2% de los clientes internos o externos que se Benefician de la mejora.	4
Las personas beneficiadas por la mejora no superan el 20 % de los clientes internos, con baja cobertura hacia los usuarios y partes interesadas.	6
Las personas beneficiadas por la mejora pueden estar entre el 30% y el 60% de los clientes internos, con mediana cobertura hacia los usuarios y partes interesadas.	8
Las personas beneficiadas por la mejora ascienden a más del 70% de los clientes internos, con amplia cobertura hacia los usuarios y partes interesadas.	10

Revisando el valor de cada criterio, se obtuvo un resultado semaforizado que permitió identificar las oportunidades de mejora a implementar en los planes de mejoramiento.

Concepto	Semaforización
NO PRIORITARIO PARA MEJORAR de 8 a 10	
MEDIANAMENTE PRIORITARIO PARA MEJORAR de 6 a 7	
MUY PRIORITARIO PARA MEJORAR de 1ª 5	

Una vez generada la priorización y con la finalidad de comenzar con los grupos de estándares con calificación más alta con respecto al riesgo costo volumen, se evidencia que la puntuación con respecto a la autoevaluación nos ha bajado el puntaje de la priorización con respecto al estándar de: DERECHOS DE LOS PACIENTES por tanto se continuara el trabajo para el año 2017 en la consecución de la meta propuesta para dicho estándar y además se trabajara en el estándar de SEGURIDAD AL PACIENTE.

DEFINICION DE LA CALIDAD ESPERADA: Son los mismos estándares de acreditación.

Planificar la calidad deseada o esperada, implica pensar inicialmente en términos de la obtención de los mejores resultados clínicos y/o los resultados de calidad esperados (calidad técnica-científica, seguridad, costo racional, servicio, disposición del talento humano), que impacten en la mejora de las condiciones de salud para la población, con el menor riesgo posible. Implica también definir los criterios y estándares de calidad conducentes a obtener la mejor utilización de los recursos (eficiencia), así como también un esfuerzo por conocer quiénes son nuestros clientes, cuáles son sus necesidades y

traducir esas necesidades en especificaciones de servicios y procesos para monitorear a través de indicadores, la satisfacción de las expectativas legítimas acerca de la atención esperada.

Para la presente aplicación del PAMEC, la calidad esperada es la definida por los estándares de acreditación correspondientes a los procesos priorizados.

Se espera lograr cumplimiento del 80% en los estándares priorizados para la tercera semana de diciembre de 2017.

PLAN DE MEJORA: Teniendo en cuenta los estándares priorizados y las oportunidades generadas de la autoevaluación se establecieron las actividades a desarrollar para continuar con el cumplimiento a los 7 primeros estándares de acreditación dentro de los grupos de DERECHOS DE LOS PACIENTES y SEGURIDAD AL PACIENTE.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES: Para realizar seguimiento a las actividades propuestas en el plan de mejoramiento se establece una planilla de gestión de la calidad con la información necesaria para dar seguimiento y cumplimiento a las actividades propuestas.

MEDICION, EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE LOS AVANCES (COMO SE REALIZARA): Con la auditoría interna de calidad, así como los responsables de proceso, Coordinadores de de Servicios que desempeñen el rol de Líder de Proceso, realizaran la medición inicial del desempeño de los mismos, en el sentido de determinar el nivel de conformidad actual del proceso con los estándares o metas pre-establecidos y determinar las posibles brechas de desempeño u oportunidades de mejoramiento y el consecuente plan de mejora que les permita adoptar medidas tendientes a corregir las desviaciones detectadas. Como herramientas para la evaluación y medición inicial del desempeño de los procesos priorizados, la IPS, utilizará las siguientes herramientas: Auditoría Interna, la Medición del Desempeño de los Procesos, los resultados de la Autoevaluación de resolución 123 de 2012.

RETROALIMENTACION: Una vez alcanzado y estabilizado el estándar al nivel deseado se realizará la documentación de los procesos y se iniciará el entrenamiento y capacitación a todas las personas de la organización, sobre obtención y mantenimiento de estándares de calidad priorizados logrados. Se utilizarán las siguientes estrategias: Capacitación y talleres incluidos dentro del plan de PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD Estas capacitaciones serán establecidas por el área de sistema de gestión de la calidad, al personal cuando ingrese a la institución, y en re inducción cuando haya revisión de avances del PAMEC, o vencimiento del mismo. También se implementará el envío de las charlas a los correos electrónicos del personal para que se retroalimentan, con previo aviso del envío y fecha de evaluación y aclaración de dudas grupal.

PLAN OPERATIVO ANUAL MATRIZ 5WH AÑO 2017- 2020

2. QUÉ QUIÉN POR QUÉ DÓNDE CÓMO CUÁNDO

QUE	QUIEN	PORQUE	DONDE	COMO	CUANDO	BASE	FINAL
Autoevaluación	Gerente Y Coordinadores de procesos	Para determinar fallas en los procesos y buscar mejoras	Todas las áreas	Realizar la autoevaluación en base de los estándares de la Resolución 1445 de 2006	Una vez cada 6 meses	Septiembre 2019	SEPTIMBRE 2020
Implementar la plataforma virtual para brindar toda la información del portafolio de servicios, a las IPS y sus usuarios.	Gerente de la clínica Área de sistemas.	Los clientes conozcan nuestros servicios brindándoles confianza y profesionalismo.	plataforma virtual	Realizando mejoras en pagina web. Software de historia clínica.	Durante todo el año Actualizaciones permanentes que permitan una información confiable y actualizada.	Junio 2019	Diciembre 2020

Mantener la solidez financiera de la institución a través del manejo adecuado y responsable de los recursos.	Gerente y adminitrador	Mantenernos firmes en el mercado	Área administrativa	Implementar la plataforma virtual y reducir el uso de papel	Durante el año en curso.	agosto2019	Agosto 2020
Determinar e idear estrategias para marketing	Gerente, administrador, asesor externo	brindar un servicio oportuno y de calidad	Gerencia, redes sociales	Creando nuevas promociones e implementar mejores materiales	Mensualmente revisar las estrategias promocionales	Junio 2017	AGOSTO 2020
Evaluar y mejorar permanentemente la calidad de nuestros profesionales con la capacit	Gerente y asesores externos	Evitar la deserción del personal de la clínica Crear un ambiente de calidad. Optimiza	En las diferentes aéreas asistenciales y administrativas en todo los servicios de la clínica	Evaluación de los profesionales y capacitación constante. Socializar las guías de manejo y unificar	periódicamente realizar capacitaciones Talleres periódicos para socializar las guías	Junio de 2019	AGOSTO de 2020

ación constante.		r el recurso humano		criterios. Asignar los cargos de acuerdo al perfil de cada uno.	Revisar detenidamente las hojas de vida para determinar el perfil de los empleado		
Implementar nuevas tecnologías, buscando crecer en portafolio de servicios en estos próximos tres años	Gerente	Prestar un servicio con calidad	En el área de cirugía e implanto logia y consulta especializada	Reposición tecnológica.	Durante el año en curso aprovechando la revaluación del peso frente al dólar.	Septiembre de 2019	Septiembre de 2020
Revisión de programa de tecnovigilancia	Químico farmaceuta	Verificar fechas de vencimiento, optimización de productos, capacitación constante a nuestro personal encargado de	Area de almacenamiento. Esterilización	Comités cada mes. Actas de comités mensualmente. Revisión de la semaforizacion	Cada mes	Junio 2019	Junio 2020

		dispositivos médicos y medicamentos.					
Servicios	Gerente, Representante legal	Apertura de servicios médicos,	Psicología, Medicina, Salud ocupacional Terapia ocupacional, Medicina del deporte, Medicina de la rehabilitaciòn. Nutrición y dietética	Habilitación por medio de secretaria de salud	Una vez al año	Junio 2019	Diciembre 2020
Compra de equipos con tecnología de punta para mejorar calidad del servicio	Representante legal	Ofrecer estudios clínicos de mayor resultados.	Fonoaudiologia	Compra de equipo.	Una vez	Agosto 2019	Diciembre 2020

Implementación de software (historia clínica)	Ingeniero de sistema	Permite bajar costos a largo plazo y ayudar al medio ambiente	Todos los servicios	Compra del software	Una vez	Agosto 2019	enero2018

METODOLOGIA PARA LA AUTOEVALAUCION

Realizar una socialización en donde se explica el proceso de autoevaluación como también analizar el crecimiento de la empresa en el mercado, analizar las amenazas y fortalezas como también las oportunidades, Para desarrollar el mejoramiento continuo desde el punto de vista de PAMEC, todos los procesos desarrollados deben estar enmarcados dentro del ciclo PHVA, y se tendrá en cuenta el instructivo y la programación de Auditorias para el año 2017 ,2018, 2019 Y 2020

Matriz DOFA APLICADA.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. La IPS cuenta con un portafolio de servicios legalmente habilitado, enfocado a la prestación de consulta médica y servicios de odontología y salud ocupacional y medicina del trabajo, rehabilitación física y ocupacional. 2. Insumos de excelente calidad para el desarrollo de actividades. 3. Amplia segmentación de mercados. 4. Facilidad de pagos y precios asequibles. 5. Sistemas de calidad conformados para controlar futuros riesgos. 7. Reconocimiento en el sector. 8. Horarios extendidos hasta las 6 y 30 y los sábados hasta las 5 pm	1. Pérdida de clientes por un mal servicio, generado por el personal interno. 2. Rotación continua de personal 3. Carencia de base de datos real de los clientes 4. Bajo nivel en el sentido de pertenencia por parte de los empleados 5. Existe la necesidad de capacitar y entrenar más al personal. 6. mercado muy competido en el sector de la odontología

9 La IPS cuenta con un documento PAMEC que le exige y le permite medir estándares de calidad en los procesos habilitados. 10. La IPS cuenta con un comité de calidad conformado por una coordinadora de calidad, director administrativo y un gerente de servicio al cliente. 11. La IPS realiza anualmente una autoevaluación de cumplimiento, la cual es revisada y verificada por la secretaria distrital de salud. 12. Altos niveles de calidad en los servicios prestados 12. la ips cuenta con solides administrativa y financiera .	

Oportunidades	**Amenazas**
1. La IPS se encuentra ubicada en un sector avenida libertador, ruta de amplia movilidad cerca al centro de la ciudad, por tal motivo es asequible al flujo constante de clientes 2. Del sector de promoción y prevención y medicina del trabajo la ips le apunta a crear estrategias innovadoras de tamizaje y aplicación de modelos empresariales de pausa activa. 3. Del sector de odontología estética existe la oportunidad de vender servicios a extranjeros teniendo en cuenta la ubicación de la ciudad como tercer destino turístico del país . 4. La compañía por estar habilitada como una IPS, posee un escenario demasiado amplio, para el mercado médico – especializado- odontológico y crecer	1.incremento de impuestos sobre los precios para insumos. 2. Reforma tributaria que imposibilita la oportunidad de crecimiento, a nivel de empresa afectando la visión en cuanto a, generación de empleo y Desarrollo social. 3. Existencia de negocios que realizan su actividad de manera informal, con precios más bajos e insumos de menor calidad. 4. Aumento de la tasa de desempleo 5. Falta de regulación a cada establecimiento 6. aumento de la inseguridad en la zona .

hacia otras áreas que no requieran hospitalización	

Estrategias FO	**Estrategias DO**
1. Implementación de servicios a domicilio en algunas ofertas con un incremento del 20% por desplazamiento de equipos y personal. 2. Eventos por parte de los proveedores (Jornadas de servicio). 3. Alianzas estratégicas con las EPS, destinando los recursos necesarios, para responder en la operación (Pago de terapias y honorarios del personal profesional con un enfoque primando la salud). 4. Alianza con hoteles y casas de eventos del sector y sus alrededores, empresas como Bancos y comercio en General con implementación de bonos especiales de otros servicios de la IPS. 5. Sub contratación de nuevos profesionales ampliando el portafolio de servicios que no se encuentran en el sector (nutrición, tamizajel).	1. Plan de formación trimestral enfocado al servicio al cliente y actualizaciones técnicas ejecutando alianzas con proveedores y SENA, entre otras entidades. 2. Aplicación de proceso equitativo a nivel interno, reconociendo el poder emocional e intelectual de los colaboradores, para crear compromiso, confianza y cooperación voluntaria buscando mejorar la calidad del servicio y aumentar el referido a nivel del mercado. 3. Seguimiento y acompañamiento para mejorar el servicio pos venta. 4. Crear un plan de capacitación de funciones trimestral o si es posible bimestral, con el fin de contar con personal versátil y polifacético. 5. Ejecutar y mejorar las políticas de evaluación interna aplicadas a los usuarios que permitan medir el nivel de satisfacción del servicio. 6. Ejecutar y mejorar políticas evaluativas del talento humano para lograr mejoras en la calidad del servicio. 7. Implementar un plan para la selección de personal idóneo y comprometido con la IPS

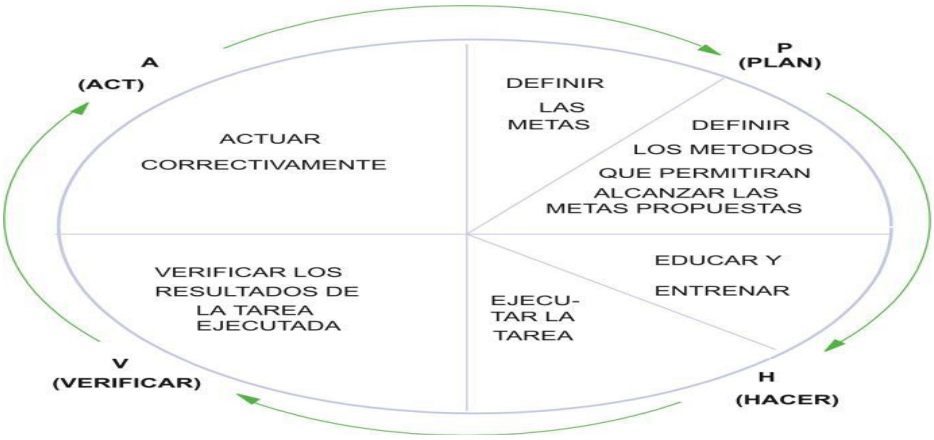
ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
1.Mayor, control y Regulación del estado en los negocios informarles . 2. Alianza con la comunidad, y otros negocios del sector para crear red de apoyo en el sector. 3. Incremento de nómina generando empleo y facilidad del servicio. 4. Elaboración de un plan de marketing a través de medios masivos de comunicación, que permita dar a conocer ampliamente la IPS como un centro de calidad, confianza y de fácil acceso, donde se aprovechen las cualidades y estándares que se tienen, donde la IPS sea tomada como primera opción para la adquisición de este tipo de servicios.	1. Sensibilizar al cliente y no cliente en la búsqueda de lugares seguros y confiables para la adquisición de los servicios (Publicidad y jornadas de servicios). 2. Realizar actividades de retroalimentación entre profesionales y Directivas, donde se les permita crear sugerencias.

Propuestas de Mejora.

Una vez realizado el diagnostico, que la principal dificultad y debilidad de la IPS CLEAR DENT SAS, radica de la rotación e inestabilidad del personal, se establece un modelo estratégico basado en primer lugar en la implementación de un proceso de selección de personal adecuado, con criterios y estándares de calidad a través de un estilo de entrevista detallada, mediante un proceso de pruebas psicotécnicas estructuradas como (16 PF, WARTEGG, VALANTI) ya que son instrumentos que permiten analizar a cada aspirante, en cuanto a su personalidad, valores, capacidad intelectual , solución de conflictos, trabajo en equipo entre otros aspectos.

Posteriormente se debe re estructurar el proceso evaluativo que mida desde la inducción hasta la ejecución de cada uno de los servicios prestados en las diferentes áreas. Se propone a la empresa adoptar un programa de capacitación (Trimestral) dirigido a los colaboradores, con el fin de realizar, permanentes actualizaciones de funciones en las diferentes áreas, que permitan fortalecer las capacidades laborales y su crecimiento profesional, logrando la innovación del servicio y mejora continua en los distintos procesos de la IPS, resolviendo cada una de las necesidades de los usuarios y estar a la vanguardia que a diario exige el servicio de ODONTOLOGIA, MEDICINA DEL TRABAJO Y REHABILITACION FISICA Y LABORAL, En este programa, se debe abastecer un sistema de capacitación específicamente, en servicio al cliente, el cual debe estar dirigido a todos los colaboradores de la institución, ya que éste es un punto de partida y eje primordial para la excelente prestación del servicio y satisfacción del usuario. El programa de capacitación y actualización en las diferentes áreas, se puede realizar en alianza con entidades como: Empresas proveedoras de equipos e insumos del área de la salud, que

realicen jornadas, diplomados, cursos, seminarios y demás estrategias para la implementación de nuevos servicios y la mejora de los existentes. Para el manejo de los planes de capacitación, se puede contactar a través de entidades estatales resoluciones o leyes reglamentarias como prioridad; y por último con UNIVERSIDADES Y CENTROS DE FORMACION que provean técnicas avanzadas para éste sector. En cuanto al soporte en servicio al cliente, se tendrán en cuenta los programas desarrollados por entidades como el SENA (servicio Nacional de Aprendizaje), Cámara de Comercio de Santa Marta, Secretaria Distrital de Salud, entre otras, de esta forma la IPS trabaja para el objetivo principal en la retención de talentos. En cuanto a la estabilidad del personal, se propone a la compañía implementar el proceso de bienestar laboral, con el fin de garantizar un ambiente sano y armónico de trabajo con calidad dentro de la IPS trabajando dos campos importantes: estímulos remunerados económicamente a través de bonificaciones por compromiso y cumplimiento de metas, reconocimientos que busquen un clima laboral cálido y de identidad plena con la IPS y salarios emocionales que busquen la estabilidad física - psicológica y calidad de vida para cado uno de los trabajadores. No obstante, dentro de este programa se deben ajustar unos indicadores internos, que permitan medir objetivamente, el nivel de satisfacción y crecimiento del personal en la institución, teniendo en cuenta, los diferentes procesos como sugerencias, inconformidades, aportes y retroalimentación de estrategias direccionales. Finalmente, se propone a las directivas que, en equipo con los colaboradores, organicen un estudio de mercadeo constante, o para fechas especiales, que permita definir una estrategia de ventas para lograr una expansión y aumentar la demanda de usuarios aprovechando los recursos existentes. Para lograr el desarrollo de este tipo de actividades, se le sugiere a la IPS crear alianzas comerciales con las empresas proveedoras, con el fin de disminuir costos en campañas publicitarias, y lograr patrocinios para los colaboradores y el cumplimiento de metas. Por otra parte, se busca que la compañía desde sus directivas, trabajen conjuntamente con otras organizaciones del sector y, hoteles, colegios, entidades estatales, universidades y empresa privada en general; esto con el propósito de dar conocer la IPS con su amplio portafolio de servicios y la presentación de kits o planes personales y empresariales que colmen las expectativas en el momento de adquirir los servicios ofertados. Esta estrategia de mercado conlleva a la generación de más y mejores ingresos que beneficiarán conjuntamente a la compañía y su gremio de profesionales, siendo finalmente una forma de generar estabilidad desde la parte económica, puesto que, la forma de remuneración de la mayoría de ellos depende de los porcentajes provenientes de la prestación diaria de los servicios y el flujo constante de ventas. Para entender la propuesta anterior, según (Chan & Mauborgne, 2005), “Una compañía no es solo la alta gerencia y tampoco la gerencia media. Una compañía está constituida por todas las personas que la integran desde la cúpula hasta la base”. “Es preciso invocar la base más fundamental de la acción: Las actitudes y el comportamiento de la masa de personas que componen la organización. Es necesario crear una cultura de confianza y compromiso que motive a la gente a ejecutar la estrategia acordada, no de dientes para afuera sino de espíritu. Los corazones y las mentes deben alinearse con la estrategia, de tal manera que cada persona la haga suya voluntariamente, movida por el deseo de aplicarla motu proprio y no por considerarla una obligación.”



Descripción de cada fase:

Planeación: el gerente se encargara de realizar las auditorías internas, lo cual va a permitir dejar al descubierto las posibles fallas y por ende realizar acciones preventivas para el mejoramiento de la calidad.

Hacer: implica la implementación de los protocolos de manejo de pacientes en todas las áreas de la salud habilitadas y de los procesos administrativos, los cuáles harán parte de las actividades cotidianas del proceso de atención.

Verificar: se pondrán en marcha encuestas de satisfacción para determinar el grado de aceptación de los pacientes y sus posibles fallas.

Actuar: se tomaran los correctivos asistenciales, formativos y técnicos al personal de la institución para lograr superar las fallas.

Propuesta de mejora, gestión estratégica.

Objetivos	Acciones	Responsables	Recursos	Procedimiento de trabajo	Cronograma	Indicadores	costo estimado
Implementación de indicadores de Gestión, de acuerdo a las necesidades que presenta la IPS	Socialización de necesidades y problemáticas que está presentando la IPS, para definir indicadores con la gerencia	Gerencia Dirección Administrativa	Delegar al responsable de la presentación de los mismos	Planteamiento de los indicadores y socialización, con todos los miembros de la IPS	La medición de los indicadores, se realizarán cada 3 y 6 meses	Indicador De Proceso de: (Gestión Humana Rotación de personal, productividad, rentabilidad)	No generará un incremento en el presupuesto, puesto que la responsable será la Dirección
Estructurar el proceso de selección en la IPS	Mejora continua en la selección de los profesionales contratados	Mejora continua en la selección de los profesionales contratados	Se entregará el proceso de selección a la Dirección	Se estructura el estilo de las entrevistas, pruebas psicotécnicas y de conocimiento	Socialización de las fases del proceso de selección	El impacto de este proceso se verá reflejado en los indicares de rotación y clima será la Dirección	No generará un incremento en el presupuesto, puesto que la responsable

Indicadores

Nombre del indicador	Medición	Formula	Objetivo.
Productividad mano de Obra	Se realizará la medición de este indicador cada 6 meses	Servicios Horas-Hombre trabajadas	Satisfactorio: 100% Sobresaliente: 95% - 99% Mínimo 90% - 95%
Rotación de trabajadores	Se realizará la medición de este indicador cada 3 meses	Total, de Trabajadores retirados Numero promedio de trabajadores	Satisfactorio: 100% Sobresaliente: 95% - 99% Mínimo 90% - 95%
índice de comercialidad	Se realizará la medición de este indicador cada 6 meses	Ventas de servicios / Ventas totales	Satisfactorio: 100% Sobresaliente: 95% - 99% Mínimo 90% - 95%
Rentabilidad del servicio	Se realizará la medición de este indicador cada 6 meses	Margen / Ventas totales	Satisfactorio: 100% Sobresaliente: 95% - 99% Mínimo 90% - 95%

Entorno económico y competitividad.

La administración de negocios demanda de sus gerentes altísimas habilidades administrativas, financieras, dialógicas y humanas, entre otras, pero, cada vez con mayor importancia, implica el reconocimiento e identificación de los fenómenos que le dan forma a las configuraciones económicas mundial, regional y nacional. Mercados que se hacen más interdependientes, crisis consuetudinarias y más generalizadas, capitales más especulativos y fallas estructurales (desempleo, desigualdad social, tercerización de la economía, etcétera) le imponen como reto ineludible a un gerente competitivo, la necesidad de reconocer e identificar las variables más importantes de las actuales condiciones económicas global, regional y nacional, y sus posibles consecuencias sobre las organizaciones.

Análisis Externo Del Sector.

El mercado de las clínicas dentales sonríe en Colombia Las clínicas dentales se han convertido en un próspero negocio que funciona de forma independiente al sistema de salud y que factura más de $100.000 millones al año. Este negocio es cada vez más competido y las clínicas se disputan los clientes con tecnología, servicios y financiación. Fajardo dice que la ventaja de la odontología es que es emocional y está asociada a la idea de tener una mejor apariencia, por ende no está atada al ciclo económico, pues quienes acuden a las clínicas consideran una necesidad inaplazable blanquear sus dientes o mejorar su sonrisa. Esto explica que cada vez sea más frecuente ver adultos con frenillos, algo que era exclusivo de adolescentes. La ortodoncia es el servicio más solicitado en estas clínicas, seguido de implantes y diseños de sonrisa. El éxito de estas clínicas las ha convertido en objetivo de los fondos de capital privado, que tienen en la mira al sector salud. Mientras el sector se reacomoda con nuevos jugadores – están llegando cadenas españolas – los locales miran a México y Perú para expandir su negocio y mejorar la sonrisa de más personas. Una de las pioneras fue Jasban, que arrancó en 1990, dos años después le siguió Sonría y en 1995 Denti Salud. Hoy son las más grandes del mercado y operan de forma directa o bajo un esquema similar a la franquicia. Orlando Fajardo, presidente de Denti Salud, explica que el sistema de clínicas nació para juntar varias especialidades de la odontología en un solo lugar, homologando equipos, tecnologías y know how. http://www.dinero.com/edicion-impresa/negocios/articulo/clinicas-dentales-disputan-clientescolombianos/214152.

de cadenas que permiten economías de escala y una expansión más rápida", explica y comenta que en Denti salud su crecimiento se aceleró desde que decidieron montar locales en grandes superficies, en particular en los almacenes de Carrefour, hoy Jumbo. Aunque el concepto de clínicas existía desde antes, lo que cambió fue la creación.

De igual manera el sector de la salud ocupacional ha adquirido una interesante dinámica, teniendo en cuenta que por vía a la reforma de la salud ocupacional en Colombia, todas las empresas deben tener afiliados a sus pacientes a ARL y las empresas aseguradoras se encuentran obligadas a realizar reinversión de la misma a través de las IPS, siendo esta una oportunidad para el crecimiento y competitividad de CLEAR DENT IPS SAS.

Matriz De Evaluación De Factores Externos.

FACTORES DE ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERADO
1). Fácil acceso a créditos bancarios	0,12	3	0,36
2). Aplicación de la RSE cómo empresa sostenible			
3). Los problemas de salud oral Y salud ocupacional son constantes en las personas.			
4). Alto nivel de innovación			

Propuesta de mejora.

Una vez diagnosticado que la principal dificultad y debilidad de la empresa CELAR DENT ISPS SAS, radica de la rotación e inestabilidad del personal, se establece un modelo estratégico basado en primer lugar en la implementación de un proceso de selección de personal adecuado con criterios y estándares de calidad a través de un estilo entrevista detallada mediante un proceso de pruebas psicotécnicas estructuradas como (16 PF, WARTEGG, VALANTI). Son instrumentos que permiten analizar a cada aspirante su comprensión, su personalidad, valores, capacidad intelectual, solución de conflictos, trabajo en equipo entre otros aspectos. Posteriormente se debe re estructurar el proceso evaluativo que mida desde la inducción hasta la ejecución de cada uno de los servicios prestados en las diferentes áreas. La empresa adoptará un programa de capacitación (Trimestral) dirigido a los colaboradores con el fin de realizar actualizaciones de funciones en las diferentes áreas que permita fortalecer las capacidades laborales y su crecimiento profesional. Logrando una innovación y una mejora continua a los procesos de la IPS, resolviendo cada una de las necesidades de los usuarios. Para estar a la vanguardia de las necesidades de todos y cada uno de los usuarios, en este programa se debe abastecer un sistema de capacitación específicamente en servicio al cliente el cual estará dirigido a todos los colaboradores de la institución, ya que éste es un punto de partida y eje primordial para la excelente prestación del servicio y satisfacción del usuario. El programa de capacitación y actualización en las diferentes áreas se realizará en alianza con entidades como: Empresas proveedoras de equipos e insumos del área de la salud que realicen jornadas, diplomados, cursos, seminarios y demás estrategias para la implementación de nuevos servicios y la mejora de los existentes; de igual forma con entidades estatales a través de nuevas resoluciones o leyes reglamentarias frente a lo cual se debe dar prioridad y por último con escuelas o academias que provean técnicas

avanzadas para éste sector. En cuanto al soporte en servicio al cliente se tendrán en cuenta los programas desarrollados por entidades como el SENA (servicio Nacional de Aprendizaje), Cámara de Comercio de Santa Marta, Secretaria Distrital de Salud, entre otras de esta forma se la IPS trabaja para el objetivo principal en la retención de talentos. En cuanto a la estabilidad del personal la compañía implementará el proceso de bienestar laboral, con el fin de garantizar un ambiente de trabajo calidad dentro de la IPS trabajando dos campos importantes salarios remunerados económicamente como bonificaciones por compromiso y cumplimiento de metas, reconocimientos que busquen un clima laboral cálido y de identidad plena con la IPS y salarios emocionales que busquen la estabilidad emocional y calidad de vida para cado de los trabajadores. No obstante, dentro de este programa se deben ajustar unos indicadores internos que permitan medir objetivamente el nivel de satisfacción y crecimiento del personal en la institución, teniendo en cuenta los diferentes procesos como sugerencias, inconformidades, aportes y retroalimentación de estrategias direccionales. Finalmente, las directivas de la compañía en conjunto con los colaboradores organizarán un estudio de mercadeo que permita definir una estrategia de ventas para lograr una expansión y aumentar la demanda de usuarios aprovechando los recursos existentes. Es así como la IPS creará alianzas comerciales con las empresas proveedoras con el fin de disminuir costos, y lograr patrocinios para los colaboradores y el cumplimiento de metas. De otra parte, se buscará trabajar conjuntamente con otras organizaciones del sector y barrios vecinos como casas de banquetes, hoteles, colegios, entidades estatales, universidades y empresa privada en general; con el propósito de dar conocer la IPS con su amplio portafolio de servicios y la presentación de kits o planes personales y empresariales que colmen las expectativas en el momento de adquirir los servicios ofertados. Esta estrategia de mercado conlleva a la generación de más y mejores ingresos que beneficiarán conjuntamente a la compañía y su gremio de profesionales, siendo finalmente una forma de generar estabilidad desde la parte económica. Es importante para la IPS conocer las percepciones que presentan los ex funcionarios de la institución a la hora de retirarse de la compañía, por esta razón se implementara una entrevista de retiro con el objetivo principal de identificar las razones por las cuales están renunciando a su trabajo, gracias a esta herramienta se lograra recopilar datos importantes y útiles que permiten mejorar los proceso y fortalecer la selección de personal. Al fortalecer la selección de personal, el clima laboral, la inducción, capacitaciones, formación y desarrollo, planes de carrera y bienestar, aportara significativamente a mejorar la calidad y objetividad a cada uno de los frentes de trabajo. Así mismo las entrevistas de retiro en un proceso organizado impactan de forma positiva a la imagen de la IPS ya que con ese acercamiento con el ex funcionario servirá para aclarar inquietudes y realizar una finalización laboral más cálida. Se realiza un reconocimiento al mejor colaborador del mes valorar y premiar a los colaboradores por su dedicación, compromiso, esfuerzo y sus resultados es fundamental para fortalecer el equipo de trabajo no solo en un salario remunerado es brindarles salarios emocionales. El empleado del mes: Se publicará el nombre o la foto del empleado más destacado en la cartelera informativa y reuniones primarias con el equipo de trabajo de la IPS, puede incentivar los esfuerzos de todos es un espacio ganador gracias a ello podemos fortalecer los lazos de fidelidad y compromiso y obtener los presupuestos de ventas que se plantee la Gerencia. “Una compañía no es solo la alta gerencia y tampoco la gerencia media. Una compañía está constituida por todas las personas que la integran desde la cúpula hasta la base”. “Es preciso invocar la base más fundamental de la acción: Las actitudes y el

comportamiento de la masa de personas que componen la organización. Es necesario crear una cultura de confianza y compromiso que motive a la gente a ejecutar la estrategia acordada, no de dientes para afuera sino de espíritu. Los corazones y las mentes deben alinearse con la estrategia, de tal manera que cada persona la haga suya voluntariamente, movida por el deseo de aplicarla motu proprio y no por considerarla una obligación" (Kim & Mauborgne, 2005).

Gestión de talento humano.

Entender para que es importante facilitar, estimular, comprometerse para que el desarrollo sea el motor en responder y adaptarse a las nuevas realidades y condiciones del mundo empresarial actual, las organizaciones podrán ejecutar su innovación en procesos, productos y servicios desarrollando las relaciones estratégicas con sus clientes internos y externos. Invertir en las competencias del recurso humano es el mejor camino para enfrentar cambios y desafíos en el nuevo mundo de cambios organizacionales, que busquen un fin en especial y de llegar ambicionar mucho más de lo que se ha alcanzado. Implementar objetivos en el proceso de Gestión Humana, pueden servir de herramientas para alcanzar las metas esperadas, como los siguientes Objetivos que se implementan en la IPS: Comprender por qué es importante evaluar el clima y la cultura organizacional en la IPS y diseñar un plan de acción que le permita a la IPS orientar los frentes de RRHH hacia el logro organizacional y cumplimiento de metas. Implementar la estructura de indicadores que permitan medir algunos factores de desempeño organizacional como: Satisfacción, rotación, valores, productividad, clima laboral, entre otras. Diseñar un programa de trabajo que le permita a la compañía involucrar a sus colaboradores a ser parte de un trabajo en equipo, participativo e innovador cuyo objetivo sea el cumplimiento de metas propuestas.

Diagnóstico El clima organizacional en un tema de gran importancia para las organizaciones, por lo tanto, se recomienda mediar las percepciones de los colaboradores, de la estructura y de los procesos de la compañía. La encuesta de clima EDCO es una herramienta que ayuda a mediar 8 dimensiones laborales, identificando el estado actual del clima laboral y la realización de planes de acción para cerrar las brechas identificadas en los análisis realizados por el profesional.

Encuesta de clima EDCO. Se realizó la encuesta de clima laboral a la IPS, con una muestra de 8 colaboradores abarcando las dimensiones de la herramienta EDCO y evaluando las actitudes y conductas de las personas, donde se logró obtener los siguientes resultados: dimensión relaciones interpersonales, grado en que los empleados se ayudan entre sí y sus relaciones son respetuosas y consideradas.

Encuesta EDCO, Dimensión relaciones interpersonales

Compañeros de trabajo	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
¿Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones?		1	1	4	2
¿Soy aceptado por mi grupo de trabajo?			1	3	4
¿Los miembros del grupo son distantes conmigo?	1	1	3	1	
¿Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo?	5	2	0	0	1
¿El grupo de trabajo valora mis aportes?	0	0	2	4	2

Esta dimensión busca reflejar las características de las relaciones humanas que se establecen entre los diferentes niveles contemplando la comunicación, integración, emocionalidad y reconocimiento. Se puede evidenciar, que los colaboradores se sienten valorados y respetados dentro del equipo de trabajo, contribuyendo en la obtención de excelentes relaciones laborales para realizar el desarrollo de sus habilidades en sus diferentes labores. Respetan sus puntos de vista y conocimiento de cada uno de los integrantes de la IPS. Estilo de dirección: grado en que los jefes apoyan, estimula y dan participación a sus colaboradores.

Estilo de dirección.

Actitudes y Reacciones de mi Jefe y/o Superiores	**Nunca**	**Muy pocas veces**	**Algunas veces**	**Casi siempre**	**Siempre**

¿Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo?	1	1	1	1	4
¿El Jefe es mal educado?	7	0	1	0	0
¿Mi Jefe generalmente apoya las decisiones que tomo?	1	0	1	5	1
¿Mi Jefe generalmente apoya las decisiones que tomo?	2	3	2	1	0
¿El Jefe desconfía del grupo de trabajo?	2	5	1	0	0

Esta dimensión señala el interés que ha presentado su jefe, por el desarrollo e integración del equipo de trabajo, reconociendo que el trabajo hace parte fundamental de la calidad de vida del colaborador; se puede identificar la capacidad que ha asumido organización para fortalecer la relación del colaborador con su jefe. Promoviendo un ambiente cálido, consciencia, innovación y aceptación dentro de la organización, la empresa promueve el equilibrio entre el trabajo y la vida personal como un valor de cultura organizacional. Motivación y Bienestar: Dimensiones en cuanto al programa de motivación y bienestar, que brinda la compañía a sus colaboradores.

Motivación y bienestar.

Actitudes y Reacciones de mi Jefe y/o Superiores	**Nunca**	**Muy pocas veces**	**Algunas veces**	**Casi siempre**	**Siempre**
¿Entiendo los beneficios que tengo en la empresa?	0	1	1	0	6
¿Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades?	2	1	0	2	3
¿Estoy de acuerdo con mi asignación salarial?	0	1	2	2	3
¿Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa?	6	0	1	1	0
¿Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes?	3	1	3	1	0

De acuerdo a la pregunta: ¿Cómo se sienten los trabajadores con el programa de bienestar y la motivación que les brinda la compañía?, la gran mayoría de los colaboradores se encuentran a gusto con los beneficios que les brinda la compañía, el

25% se sienten incapaces o desmoralizados con sus oportunidades de crecimiento y mejora dentro de su labor. Teniendo en cuenta que los trabajadores no están satisfechos en su totalidad, se sugiere la implementación de programas y beneficios que apoyen y motiven al trabajador a continuar en la compañía y sientan orgullo de hacer parte de la IPS. Implementar el programa de fidelización, donde si el trabajador cumple un año de forma consecutiva en la compañía tendrá acceso a un plan en la IPS, con cubrimiento en todos los servicios que brindan sin ningún costo. Otro beneficio es realizar bonificaciones a los colaboradores por el cumplimiento, desempeño, calidad en sus servicios y/o presentación personal. Implementar salidas, reuniones y/o refrigerios con el fin de compartir tiempo con el trabajador para que diferente a su lugar o responsabilidades de trabajo. Algunas bonificaciones de descanso a los trabajadores que no registren incapacidades, permisos, ausencias, llamados de atención entre otros, con el fin de incentivar el sentido de responsabilidad con la compañía. Sentido de pertenencia: Validar el sentido de pertenencia y compromiso que tiene el trabajador con la compañía.

Sentido de pertenencia

Actitudes y Reacciones de mi Jefe y/o Superiores	**Nunca**	**Muy pocas veces**	**Algunas veces**	**Casi siempre**	**Siempre**
¿Realmente me preocupa el futuro de la empresa?	0	0	3	1	3
Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo?	0	2	0	0	5
¿Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa?	6	0	1	0	0
¿Trabajo horas extras sin ser remuneradas?	1	2	1	1	2
¿Sería más Feliz en otra empresa?	5	0	1	1	0

De acuerdo a los resultados, evidenciamos que los trabajadores se sienten orgullosos de trabajar en la compañía, no obstante, esto no llena plenamente sus necesidades, el 58% de los trabajadores no están satisfechos con el pago, ya que no se ve reflejado en sus esfuerzos y logros y así mismo no se apoderan del crecimiento de la compañía ya que lo único que necesitan es tener un trabajo estable, que les genere ingresos. Estos niveles de riesgo están limitados a la alta demanda laboral que tiene el campo de las IPS. Se recomienda a la compañía realizar estudios y capacitaciones al personal para reforzar el sentido de pertenencia, liderazgo y administración financiera. Con el fin de que la empresa realice mejoras continuas, se propone hacer seguimiento a la liquidación de horas extras, así mismo realizar reuniones contantes con el fin de explicar el estado de la

compañía y las metas de crecimiento ya que les brindara una mejor estabilidad y crecimiento profesional. Implementar programas de SST con el fin de que el trabajador sea escuchado y brinde sus mejoras o puntos de vista a la compañía Condiciones del puesto de trabajo: Evaluar las condiciones del puesto de trabajo, espacio, iluminación, acceso, entorno, etc.

Condiciones del puesto de trabajo.

Condiciones de mi puesto de trabajo	**Nunca**	**Muy pocas veces**	**Algunas veces**	**Casi siempre**	**Siempre**
¿Dispongo de un espacio adecuado para realizar mi trabajo?	0	0	0	1	7
¿El ambiente físico de mi sitio de trabajo es el adecuado?	0	0	0	5	3
¿El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo	4	2	2	0	0
¿Es difícil tener acceso a las herramientas y/o implementos para realizar mi trabajo?	6	1	1	0	0
?¿La iluminación del área de trabajo es deficiente?	5	1	1	1	0

Se logra identificar que las condiciones laborales en cuanto a infraestructura, espacio y herramientas para la prestación de los servicios son óptimas y adecuadas; lo cual permite comodidad y satisfacción a los colaboradores de la compañía.

Estabilidad Laboral: se analiza el caso de los empleados actuales, efectos de contratación, desempeño entre otras.

Conocimiento y comunicación sobre la empresa

Conocimiento y comunicación sobre la empresa	**Nunca**	**Muy pocas veces**	**Algunas veces**	**Casi siempre**	**Siempre**
¿Entiendo de manera clara las	0	0	2	2	4

metas de la empresa?					
¿Conozco bien como la empresa está logrando sus metas?	0	0	4	1	3
¿Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas?	1	4	2	1	0
¿Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa?	1	0	5	2	0
¿Las metas de la empresa son poco entendibles?	4	1	2	1	0

Según lo evaluado, los colaboradores, aunque afirman conocer las metas de la compañía, presentan falencias en el conocimiento y logro de las mismas, siendo este un punto importante para la creación de un plan estratégico que permita de manera conjunta (Administrativos colaboradores) trabajar con un solo objetivo hacia el logro exitoso de metas propuestas. Se propone a la gerencia realizar una reunión mensual con las metas y objetivos para el mes, e implementar reuniones trimestrales con el personal operativo, dando a conocer el estado actual de la empresa con las mejoras obtenidas en los trimestres anteriores. Trabajo En Equipo: Verificar el trabajo en equipo y compañerismo que existe entre los trabajadores.

Propuesta de mejoramiento de talento humano.

De acuerdo con los resultados arrojados por la encuesta aplicada a los trabajadores de CLEAR DENT IPS, y con el objetivo de proponer un cambio de mejoramiento continuo a corto, mediano y largo plazo, se presenta a continuación un plan estratégico dirigido al recurso humano de la compañía así: Implementar un plan de actividades de integración interna donde se logre un clima laboral más participativo, de socialización e integración de las diferentes dependencias, a través de pequeñas reuniones activas de reconocimiento donde cada uno tenga la oportunidad de expresar a sus compañeros lo que percibe de cada uno de ellos, tanto cualidades, virtudes y defectos; esta actividad tendrá un moderador quien se encargará de dar el correcto orden a la actividad. Desde la vinculación a la empresa (la entrevista, contratación e inducción) se le da a conocer al empleado los beneficios, características, planes, estrategias y metas que la empresa como tal tiene fundamentado, para el crecimiento y prosperidad de la misma. Es a partir de ese momento que la compañía debe reclutar el interés y compromiso del empleado

creando a diario un verdadero sentido de pertenencia y responsabilidad en todos los campos. Se realizará una reunión mensual donde cada empleado dará a conocer sus inquietudes, propuestas e inconformidades las cuales se tendrán en cuenta para informar a las directivas generales y se buscará dar solución a las mismas. Se realizará un plan de reconocimientos a través de cartelera pública donde se socializará al mejor empleado del mes partiendo de los diferentes ítems propuestos desde hace algún tiempo por parte de la compañía, tales como: Sentido de pertenencia, colaboración, compañerismo, actitud y servicio al cliente, entre otras. Debido a que la mayoría de los colaboradores de la IPS no se encuentran vinculados de forma directa por un contrato laboral, y su remuneración es asignada de mutuo acuerdo a través de porcentajes, mensualmente durante los cinco primeros días del mes, en reunión de reconocimientos se dará a conocer el logro de metas alcanzadas, donde se entregarán de manera pública y personal bonificaciones económicas en efectivo y de estímulo a través de obsequios representados en servicios de la clinica; a las personas que corresponda por metas alcanzadas y superadas. De otra parte, teniendo en cuenta que el recurso humano es fundamental para el diario desempeño de la compañía, se planteará un espacio de una o dos horas por semana de parte de la Administración, donde en reunión privada se realizará un proceso de retroalimentación con los empleados para escuchar y dar solución a posibles inconformidades o sugerencias que en reunión pública no se deben tratar. Asignando el día lunes o viernes a la 1:00 pm, horario de fácil acceso donde la gran mayoría de ellos se encuentran en la institución siendo este un espacio óptimo para este fin. Se implementará un plan de capacitación mensual o bimestral de las diferentes dependencias donde se les permita a los trabajadores fortalecer sus conocimientos, de acuerdo con funciones e innovaciones, por ende, la compañía tendrá la oportunidad de brindar más y mejores servicios al usuario, destacándose y posicionándose en el mercado como la mejor del sector y en lo posible en un medio más amplio, a nivel nacional. Escuchar, entender y dar prioridad al empleado será un pilar fundamental en el propósito de alcanzar un clima laboral sano y motivado, que conllevará a una estabilidad laboral exitosa y el logro de metas económicas de parte de la sociedad y por ende una estabilidad salarial para cada uno de los colaboradores. Partiendo del concepto propuesto por el (Sun, 2009), El éxito de una empresa cualquiera que sea su objeto social, parte de hablar el mismo idioma, el conocimiento conjunto de planes y estrategias por parte de todos sus integrantes, el apoyo hacia ellos y el buen mando por parte de sus dirigentes, la participación activa de cada una de las áreas de acuerdo con las tareas asignadas y el reconocimiento continuo por logros alcanzados; se verán reflejados en el éxito constante y único de la compañía.

Indicadores A continuación, se presenta la tabla de

Indicadores de talento humano.

Objetivo: Fortalecimiento relaciones interpersonales.

Plan de acción	Responsable	Recursos	Procedimiento de trabajo	Cronograma	Indicadores	Costo estimado
Campaña para aumentar la comunicación	Dirección Administrativa	Tiempo y recurso humano	Reuniones con las áreas para generar espacios cálidos	Reunión mensual	Se realizará un acercamiento con todo el equipo de trabajo para fortalecer el trabajo en equipo y las relaciones laborales para cerrar la brecha del 13%	Espacios de 2 horas al mes , refrigerios $ 7.000 por persona
Celebración día del amor y la amistad	Dirección	Tiempo, recurso humano y financiero	Celebración día del amor y amistad	Anual	Se realizar una actividad de integración con todo el equipo de trabajo	Promedio de $ 20.000 por persona
Pausas activas	Dirección Administrat	Tiempo Jefe	Espacio de 5 minutos en la	Preferiblemente a diario	Pausa activa de 5 minutos	Este entrenamiento, se

	iva		mañana		con ejercicios de estiramiento se promueve un auto cuidad y actividades rompe hielo	recibirá por parte del SENA , cursos de enteramientos virtual y universidades

Sistema Único de Acreditación

El Sistema Único de Acreditación en Salud es el conjunto de procesos, procedimientos y herramientas de implementación voluntaria y periódica por parte de las instituciones prestadoras de servicios de salud, las Entidades Promotoras de Salud, las Entidades Administradoras de Riesgos Laborales y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que presten servicios de salud ocupacional, los cuales están destinados a comprobar el cumplimiento gradual de niveles de calidad superiores a los requisitos mínimos obligatorios, para la atención en salud, bajo la dirección del Estado y la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud.

LA CLINICA CLEARDENT entre sus tareas primordiales se encuentra acreditarse, comprendemos que este es un gran paso, el cual es voluntario pero para nosotros es una meta a corto plazo por lo cual se ha estado trabajando en los indicadores de calidad, fortaleciendo los procesos (pamec, pgirs, indicadores de calidad, autoevaluación y auditorías internas) esto con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.