

EL PLAN ESTRATEGICO

INTRODUCCIÓN

Todas las organizaciones públicas o privadas, con/sin ánimo de lucro, necesitan trazar y ejecutar un plan estratégico. Se convierte en la hoja de ruta indispensable para gestionar eficazmente la estrategia y de esta forma poder alcanzar la **visión** organizacional o corporativa.

El Plan Estratégico de la CLINICA OFTALMOLÓGICA DE TULUA, es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo. Esta programación se plasma en este documento de consenso donde concretamos las grandes decisiones que van a orientar nuestra marcha hacia la gestión excelente.

OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO

Ser la columna vertebral que señale la ruta para fortalecer los procesos de atención en la clínica

JUSTIFICACIÓN

Para afirmar la organización: Fomentar la vinculación entre los Líderes y los distintos grupos de trabajo internos. Buscar el compromiso de todos.

Para descubrir lo mejor de la organización: El objetivo es hacer participar a las personas en la valoración de las cosas que hacemos mejor, ayudándonos a identificar los problemas y oportunidades.

Aclarar ideas futuras: Muchas veces, las cuestiones cotidianas, el día a día de nuestra empresa, nos absorben tanto que no nos dejan ver más allá de mañana. Este proceso nos va a “obligar” a hacer una “pausa necesaria” para que nos examinemos como organización y mejorar continuamente sus procesos.

VIGENCIA DEL PLAN

Este Plan tendrá vigencia durante el periodo 2026.

Se revisará, ajustará e implementará acorde con las nuevas prioridades y políticas Gubernamentales definidas en las Leyes, Decretos y demás normas que se promulguen y en las contingencias propias de la Institución y de su entorno cuando estas se presenten e incidan sobre los objetivos y metas definidas en el Plan.

ELEMENTOS METODOLÓGICOS

Se ha tomado como base el análisis de mercadeo y el portafolio de servicios de la Institución, así como también el análisis de las variables internas y externas que afectan o pueden afectar la viabilidad financiera y permanencia en el mercado de la Clínica.

Como elemento operativo se contó con la conformación de un equipo interdisciplinario bajo la responsabilidad de la Gerencia, en actividades de recopilación y análisis de la información, redacción del documento, buscando siempre la participación del personal adscrito a cada una de las dependencias. El documento fue revisado por el Asesor Contable, ajustado para establecer un orden de prioridades en el desarrollo Institucional, Fue aprobado por la Señora DIANA PAOLA PARRA QUINTERO, gerente General.

PLAN ESTRATEGICO

- *Misión.*

Somos una Clínica que presta servicios integrales de oftalmología y de diagnóstico ocular en los niveles de mediana complejidad, con tecnología de punta y atención profesional Subespecializada, que satisfaga la necesidad sentida de la comunidad del Municipio y su área de influencia, dentro de un marco de mejoramiento continuo y crecimiento de sus colaboradores, garantizando al usuario un servicio con calidad, enfoque humano y personalizado.

- *Visión.*

Para el año 2025, ser una Clínica Líder en el Centro y Norte del Valle del Cauca en la atención de Oftalmología en la mediana complejidad, con los más altos

estándares de calidad dentro de sus especialidades, logrando obtener un máximo beneficio para todos los integrantes de la comunidad.

- *Objetivos estratégicos.*

General:

En el marco de la Misión Institucional, nos proponemos como objetivo primordial prestar servicios especializados de Oftalmología, que satisfagan de manera óptima las necesidades y expectativas de la población afiliada y vinculada al Sistema General de Seguridad Social en Salud, del Municipio de Tuluá y su entorno, en relación con la prevención, promoción, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad visual, de acuerdo con nuestra capacidad instalada y de resolución y con un esquema de flexibilidad económica y social.

Específicos:

- 1 Producir servicios de salud eficientes y efectivos, que cumplan con las normas de calidad establecidas, de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito.
- 2 Prestar los servicios de salud que la población requiera y que la clínica, de acuerdo con su desarrollo y recursos disponibles, pueda ofrecer.
- 3 Garantizar, mediante un manejo gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la Empresa.
- 4 Satisfacer los requerimientos del entorno, con la adecuación continúa de sus servicios y funcionamiento.
- 5 Prestar servicios de salud que satisfagan de manera óptima las necesidades esenciales y secundarias de la salud de la población usuaria a través de acciones organizativas, técnico - científicas y técnico - administrativas.
- 6 Desarrollar la estructura y capacidad operativa de la Empresa mediante la aplicación de principios y técnicas gerenciales que aseguren su supervivencia, crecimiento, calidad de sus recursos, capacidad de competir en el mercado y rentabilidad social y financiera.

-
- *Valores Corporativos*

1. **Transparencia.** Las actuaciones de todo el personal de la Clínica Oftalmológica de Tuluá, deberán orientarse al logro de los fines de la Institución y se desarrollarán con imparcialidad, motivadas por el mejoramiento de la gestión y en el libre acceso a la información que debe ser oportuna, fidedigna, completa, comprensible y comparable.
2. **Ética.** La gestión de la Clínica, estará orientada por valores como la transparencia, la equidad, la justicia, la responsabilidad, la rectitud y la inclusión; propenderá por el mejoramiento institucional, la gestión del riesgo y el uso eficiente y razonable de los recursos provistos por la sociedad, con miras a obtener un impacto positivo en la ciudad y su zona de influencia.
3. **Respeto y Honestidad.** Todas las actividades dentro de la Clínica deberán desarrollarse sobre la base del respeto y consideración por la dignidad y los derechos del otro, a través de relaciones cordiales, armónicas y de buen trato entre sí y con los pacientes especialmente, con actitudes correctas, claras, éticas y transparentes
4. **Responsabilidad.** Conocedores del fin de la organización, asumiremos todos los retos, hasta lograr los resultados esperados, en el plazo propuesto
5. **Confianza.** Seguridad y credibilidad serán generadas por la Clínica, frente a sus pacientes y comunidad en general.
6. **Participación.** La Clínica debe propiciar el ambiente y los mecanismos para que todos sus miembros intervengan en las decisiones, procesos y acciones que les competan
7. **Evaluación de la gestión.** La Clínica contará con un sistema de indicadores de gestión y control de calidad que permita la evaluación y el mejoramiento permanente de los estándares relacionados con sus actividades misionales.

8. **Correspondencia y Pertinencia.** La organización interna establecerá claramente la dependencia jerárquica, la interacción técnica y las funciones de acuerdo con la naturaleza y misión de las dependencias y unidades. La asignación de funciones guardará relación directa con la naturaleza de las dependencias; en consecuencia, la denominación deberá ser la misma para cualquier instancia organizativa interna con iguales o similares competencias.

9. **Idoneidad.** La Clínica garantizará que el personal que se vinculen a la institución en forma permanente o temporal, cumplan con los requisitos establecidos para el cumplimiento idóneo de las funciones para las cuales se vinculan. De igual manera sus miembros ejercerán sus funciones procurando alcanzar los más altos estándares de desempeño en ellas

10. **Información y comunicación.** Las dependencias de la Clínica garantizarán la recolección oportuna y técnica, la transcripción, el análisis, la divulgación y el mantenimiento de los datos necesarios para la eficiente, eficaz y efectiva operación de los sistemas de información de la gestión administrativa, de conformidad con los lineamientos determinados por la Gerencia

- *Principios Corporativos*

Además de los Principios contemplados en el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia (igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad), la Clínica Oftalmológica de Tuluá, está comprometido con los siguientes Principios:

AUTOCONTROL: Cada miembro de la entidad planea, ejecuta, verifica y ajusta los procedimientos en los cuales participa, para que éstos sean realizados de acuerdo con los estándares de calidad definidos por la normatividad vigente y por la organización.

CALIDAD: Se garantiza a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional.

PROTECCIÓN INTEGRAL: Se brindará atención en salud integral a la población en la fase de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, en cantidad, oportunidad, calidad y eficiencia.

EFICIENCIA: Las actuaciones y procesos que se desarrollen dentro de la Institución procurarán la productividad y el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles con miras a la obtención de los mejores resultados posibles.

UNIVERSALIDAD: Institución abierta, atención sin discriminación, sin importar etnia, política, religión o situación económica de sus usuarios.

TRANSPARENCIA: Es el cumplimiento del DEBER como Entidad PRIVADA de conformidad con los deberes y obligaciones a los que se ha comprometido con la sociedad y la comunidad.

UNIDAD: Es la articulación entre la red prestadora de servicios, unidades y centros funcionales, procedimientos y protocolos para alcanzar la misión.

RESPECTO A LA DIGNIDAD HUMANA: Enfocada a garantizar la prestación de servicios de salud con un trato digno, respetuoso, serio y confidencial sin discriminación alguna, respetando derechos, formas de comportamiento, creencias, intimidad y libertad de expresión de usuarios y trabajadores.

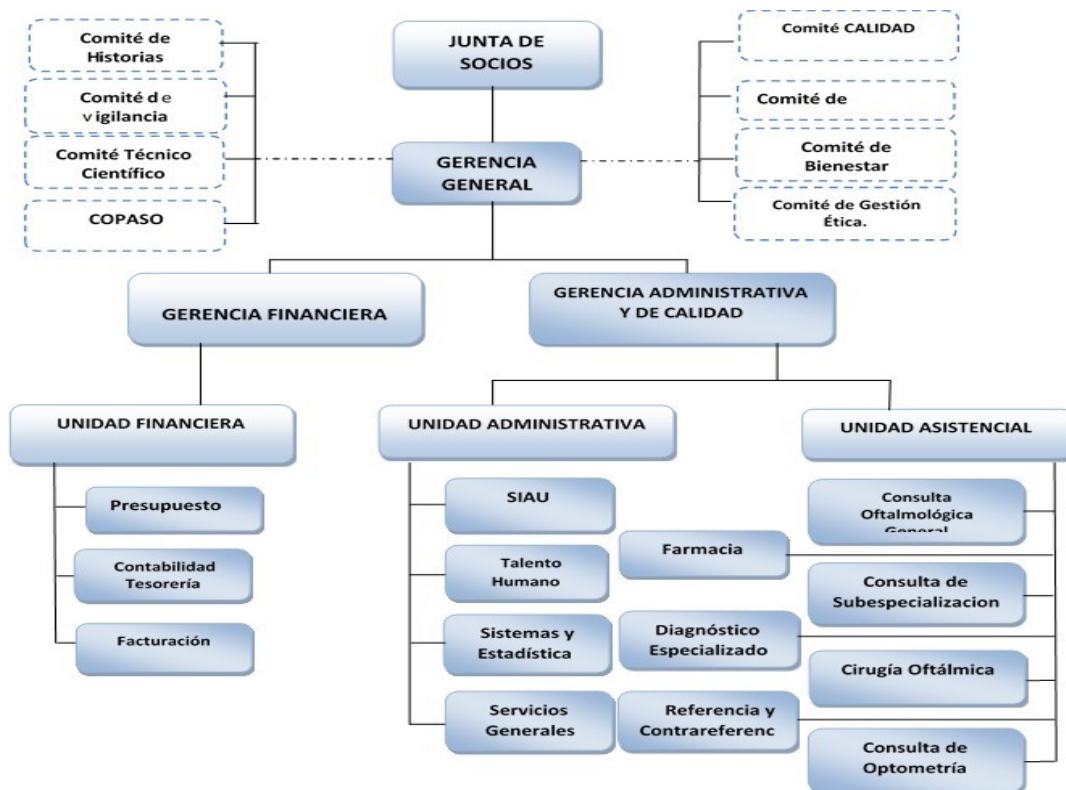
COMPROMISO SOCIAL: Es el compromiso con la sociedad de garantizar la prestación de servicios con calidad, humanismo, oportunidad, eficiencia y eficacia, garantizando la participación y vigilancia de la ciudadanía.

INTERSECTORIALIDAD/INTERINSTITUCIONALIDAD: Fortaleciendo los vínculos entre los diferentes actores e instituciones del sector con la comunidad, que permita la integralidad de los servicios de salud que presta.

POLITICA INTEGRAL DE CALIDAD

Prestar servicios de Oftalmología General y Subespecializada, con oportunidad, eficiencia y calidad, que garantice la consecución de los recursos necesarios para satisfacer las necesidades de sus clientes, con una proyección Empresarial eficaz que refleje su posicionamiento en el sector a través de mejoras continuas.

- • *Organigrama Institucional*

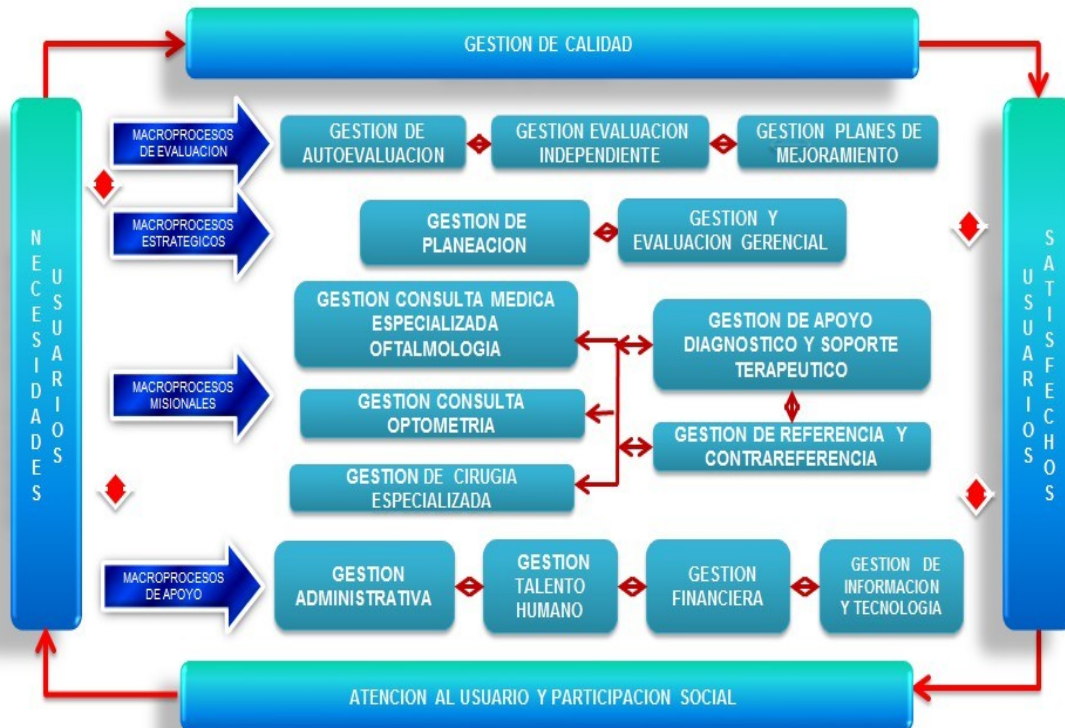


- *Mapa de Procesos*



CLINICA OFTALMOLÓGICA DE TULUA

MAPA DE PROCESOS



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

UNIDAD FUNCIONAL DE SERVICIOS AMBULATORIOS

Comprende la prestación de servicios de:

- ✓ Consulta Oftalmológica general
- ✓ Cirugía Oftalmológica según sus Subespecializaciones (cornea, retina, glaucoma, estrabismo, etc.)
- ✓ Consulta de Optometría
- ✓ Gestión de farmacia para atención interna
- ✓ Referencia y Contra referencia

UNIDAD FUNCIONAL DE SERVICIOS DE URGENCIAS

Comprende la prestación de servicios de:

- ✓ Consulta Médica de Urgencias Oftalmológicas
- ✓ Cirugías Oftálmicas de Urgencia

SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO

Comprende la prestación de servicios de:

Diagnostico en Optometría óptica

Diagnóstico especializado visual (Yag Laser, Lámpara de hendidura, Biometría, Ecografía, Angiografía y Campimetría)

UNIDAD FUNCIONAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Comprende la prestación de servicios de:

Información y atención al Usuario
Archivo

UNIDAD FUNCIONAL ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Comprende los servicios de:

Gerencia Financiera

Gerencia

Administrativa

Presupuesto

Contabilidad

Cartera

Tesorería

Facturación

Sistema de Información Institucional (Sistemas y Estadística)

GESTION DE PRODUCCION

AÑO 2026

RELACION DE CONTRATOS CON LAS EPS

EPS	TIPO DE POBLACION A ATENDER
FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A	EVENTO
SANITAS EPS	CONTRIBUTIVO - SUBSIDIADO

DESARROLLO DEL PLAN ESTRATEGICO

INFRAESTRUCTURA:

- Plan de mantenimiento preventivo y correctivo, cumplido en un 100%: Se realizó adecuación de techos, se ampliaron espacios de servicios generales, se realizó pintura general de la clínica, se organizó la fachada, se organizó área de residuos hospitalarios.

EQUIPOS BIOMEDICOS:

- Plan de mantenimiento preventivo y correctivo, cumplido en un 100%: a los siguientes equipos biomédicos:
 - CAMPO VISUAL
 - FACO VITRECTOMIA

EQUIPOS DE SISTEMAS:

- Plan de mantenimiento preventivo y correctivo, cumplido en un 100%: Se consiguieron los siguientes equipos de sistemas:
 - SERVIDOR
 - IMPRESORAS
 - COMPUTADORES
 - UPS

FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE TALENTO HUMANO

- Se realizó PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL. 100% de cumplimiento.
- Se mejoró el Proceso de Bienestar social: Se realizó de manera planeada en la vigencia 2026 el Comité de Bienestar Social y se toman decisiones en pro del mejoramiento y bienestar del TH.
- Se cumplió en un 100 % con el Plan de Seguridad y Salud en el trabajo
- Se realizan los pagos de salarios y prestaciones sociales, de manera oportuna mensualmente a todos los funcionarios y

colaboradores

FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN

Se actualizaron los Procesos y procedimientos asistenciales
Se diseña y cumple con la Política de Seguridad del paciente 2026

Se diseña y cumple con el 95% del PLAN DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD (PAMEC 2026)

Se diseña y cumple con el PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS

Se diseña y cumple con el PROGRAMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE PACIENTES

Actualización de Guías y Protocolos de atención asistenciales

FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTION AMBIENTAL

- Se diseña y cumple con el PGIRASA en la vigencia 2026
- Se capacita al personal de manera periódica sobre los Procesos de manejo adecuado de residuos hospitalarios
- Se define y cumple con la política de cuidado del medio ambiente (Reciclaje, ahorro de Energía y agua)
- Recolección oportuna y planeada de los RH, a través de Empresa certificada.

FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS SIAU

Se cumple con el 100% de las actividades propuestas como parte del sistema de información y atención al Usuario:

- Manejo de quejas y reclamos
- Encuestas de satisfacción al Usuario
- Línea de atención al Usuario
- Buzón de sugerencias

FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

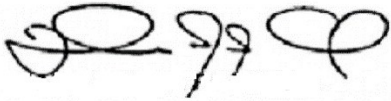
Ejecución de gastos
planeados Contabilidad al
día

Gestión de cartera oportuna

Proceso de facturación diseñados e
implementados Informes a los Entes de control
de manera oportuna Procesos administrativos
actualizados

Actualización de Protocolos administrativos anuales: Portafolio de
servicios, Modelo de Prestación de Servicios, Capacidad instalada, etc.

Atentamente,



DIANA PAOLA PARRA QUINTERO
Representante Legal