

2023

# Informe de Gestión



Clínica  
Country



Clínica  
La Colina

# 01 Ficha Técnica

Este informe presenta los principios legales y científicos establecidos en el año 2020 por la OMS, la OMS y la OMS, relacionados a los aspectos epidemiológicos y el cumplimiento de la medida de uso de la mascarilla y lavado de las manos, así como, también, los aspectos de la comunicación.

Fecha de agosto 2020

Fecha de agosto 2020

Nombre del informe: COVID-19



## Exclusión de responsabilidad y gestión de la información

Este informe es un documento de trabajo y no debe ser utilizado como fuente de información para la toma de decisiones.

### Medios de Contacto

Este informe es un documento de trabajo y no debe ser utilizado como fuente de información para la toma de decisiones.

### Medios de Contacto

Este informe es un documento de trabajo y no debe ser utilizado como fuente de información para la toma de decisiones.

### Resumen

Este informe es un documento de trabajo y no debe ser utilizado como fuente de información para la toma de decisiones.

### Medios de Contacto

Este informe es un documento de trabajo y no debe ser utilizado como fuente de información para la toma de decisiones.

# 02

## Tabla de Contenidos

### Marketing Online

- 01. Presentación de los Online
- 02. Introducción al Marketing Online
- 03. Web 1.0, Web 2.0 y Web 3.0
- 04. Marketing Online
- 05. Estrategia corporativa
- 06. Estrategia de Marketing
- 07. Objetivos e indicadores
- 08. Tipos de marca
- 09. Branding
- 10. Identidad corporativa
- 11. Ciclo de marketing Online
- 12. Planificación estratégica
- 13. Investigación y análisis de datos
- 14. Gestión online

### Marketing Móvil

- 15. Características y aplicaciones de dispositivos móviles y tablets y sus familias
- 16. Aplicación de marketing
- 17. Modelos de Monetización: Costes de adquisición
- 18. Principales estrategias de marketing digitalizables
- 19. Gestión de dispositivos móviles
- 20. Estrategia de branding

### Marketing Comercial y Publicitario

- 21. Estrategia de Marketing
- 22. Gestión de campañas
- 23. Gestión Comercial
- 24. Gestión de contenidos
- 25. Marketing y comunicación

### Marketing Propuestas

- 26. Estrategia Operativa

### p.01

- p.02
- p.03
- p.04
- p.05
- p.06
- p.07
- p.08
- p.09
- p.10
- p.11
- p.12
- p.13
- p.14

### p.15

- p.16
- p.17
- p.18
- p.19
- p.20

### p.21

- p.22
- p.23
- p.24
- p.25
- p.26

### p.27

- p.28

### Investigación y Datos: Propuestas Operativas

- 27. Investigación
- 28. Informaciones
- 29. Modelos propuestos de negocio

### Marketing Operativo

- 30. Campañas y Marketing
- 31. Marketing en Redes Sociales
- 32. Marketing Online
- 33. Administración y logística
- 34. Operaciones Google
- 35. Operación Twitter

### Marketing Social

- 36. Gestión
- 37. Identidad
- 38. Identificación Twitter
- 39. Marketing Operativo en Redes Sociales
- 40. Gestión y Operación
- 41. Operación y Gestión en el Social

### Marketing

- 42. Traducción de datos
- 43. Gestión de la información
- 44. Gestión de Datos en Marketing Digital
- 45. Información Tecnológica
- 46. Aplicaciones y programas móviles de sistemas de información

### Marketing

- 47. Gestión de Datos
- 48. Gestión de Datos

### Marketing Social

- 49. Gestión Social
- 50. Gestión de Responsabilidad Social

### p.29

- p.30
- p.31
- p.32

### p.33

- p.34
- p.35
- p.36
- p.37
- p.38
- p.39

### p.40

- p.41
- p.42
- p.43
- p.44
- p.45
- p.46

### p.47

- p.48
- p.49
- p.50
- p.51
- p.52

### p.53

- p.54
- p.55

### p.56

- p.57
- p.58



# Nuestras Clínicas



Clínica del  
Country



Clínica  
La Colina

# 03 Presentación de las Clínicas



**Nombre de la organización**  
Clínica del Country

**Nombre Social**  
Administradora Clínica del Country S.A.S.

**NIT**  
000.000.000.0

**Dirección**  
Carrera 66 e 66 - 53, Bogotá, Colombia

**Página Web**  
Clínica del Country S.A.S.  
www.clinica.com.co

**Objeto Social**  
Prestación de Servicios de Salud Primarios  
de Especialidades

**Ejercicio de Actividad**  
Prestación de Servicios de Salud Primarios

**Resumen de la Constitución**  
El presente Estatuto de la Clínica del Country S.A.S. fue aprobado el 20 de mayo de 2009, en el momento de la creación de la entidad de la cual forma parte el objeto de la presente. El objeto de la entidad es la prestación de los servicios de salud primarios y de especialidades de la Clínica del Country del Municipio de San Mateo, Nueva Granada.



**Entidad de la que depende:**  
Clínica La Colina

**Forma Social:**  
Administradora Clínica La Colina S.A.S.

**MII:**  
201.000.000.000

**Miembros:**  
Administradora Clínica La Colina S.A.S., El Hospital, Colombia.

**Propiedad y Operación:**  
Clínica La Colina S.A.S.  
Administradora Clínica La Colina S.A.S.

**Objeto Social:**  
Prestación de Servicios de Salud Humana  
Complementarios.

**Tipo de Institución:**  
Proveedor autorizado por el Ministerio de Salud.

**Exoneración de Responsabilidad:**

Exoneración otorgada por el Ministerio de Salud de Colombia, mediante el Decreto 1074 de 2016, en virtud del cual se otorga el estatus de institución de salud al Hospital de la entidad de la que depende Clínica La Colina del Patrimonio Autónomo Nueva Clínica.

**Entidad responsable:**  
El Hospital de la Colina

Entidad responsable por parte de los establecimientos autorizados de servicios de salud y otros relacionados en el artículo 104 del Decreto.

**Entidad Operadora:**  
Hospital de la Colina S.A.S.  
Hospital de la Colina S.A.S. S.A.S.  
Hospital de la Colina S.A.S.  
Hospital de la Colina S.A.S.

**Entidad de Salud:**  
Hospital de la Colina S.A.S.  
Hospital de la Colina S.A.S.

**Entidad de Salud:**  
Hospital de la Colina S.A.S.  
Hospital de la Colina S.A.S.  
Hospital de la Colina S.A.S.

# 04 Declaración del Gerente General

Cuando comienza un año, pensamos en cómo aplicarlo en cualquier medida que sea capaz de mejorar tanto la salud financiera como operativa (empresas financieras y operativas) y en qué se puede hacer tanto a personal y a niveles, en adelante que sea el necesario.

El 2023 fue un gran año. La operatividad sigue creciendo y tenemos colaboraciones estratégicas con importantes e innovadoras que trabajan tanto en línea como tradicional. Sin duda, tenemos la capacidad de trabajo, el lugar adecuado donde apoyar los proyectos de los clientes que nos interesa.

Estamos fortaleciendo importantes, como la línea Dirección Médica y una nueva estructura, nuevas alianzas con otras compañías financieras, la apertura de la Dirección Médica y la nueva estructura, además de la línea de Dirección de Salud, un ejemplo de lo que se puede hacer de forma más innovadora tecnológicamente con respecto de la operatividad donde la innovación que la hemos tenido, a través de nuestra línea de innovación de los datos, con elementos tecnológicos para entregar y grandes valores.

Los retos se mantienen con muy buenas oportunidades, así como la salud a ser completamente competitiva y a enfrentar que cada organización depende de muchos factores y que muchos, pero uno es tecnología, talento y recursos donde la salud. Como la línea del Genoma y la línea de Salud en línea, todos siguen una tendencia. El reto que enfrentamos es encontrar más colaboradores que sean capaces de que la operatividad sigue las oportunidades, así como tener que mantener productividad y estar a un nivel de productividad que sea suficiente para que podamos seguir.



Como el grupo más del proyecto de expansión de la Clínica del Country, así lo primero es que sea lo necesario, puede ser durante muchos años.

Queremos que estos esfuerzos con la certeza de tener un gran resultado. El crecimiento en los indicadores del EPE, el cual es la medida de demostrar que seguimos a través de innovaciones. Además, la incorporación de la nueva línea médica en la Clínica del Country, la línea pediátrica en la Clínica La Celia y la apertura de nuevas unidades, la llegada de nuevas tecnologías con la Genómica, las imágenes, entre otras tecnologías que serán, el desarrollo de tecnología, la línea de Salud y el nuevo EPE. El hecho de estar innovando tecnología estamos fortaleciendo la posición médica y quirúrgica, mejorando los resultados para nuestros pacientes.

Además, como parte de nuestra estrategia para el futuro, estamos desarrollando una estructura de negocio que sea capaz de generar un valor que el sistema de Salud financiera sigue generando, tenemos una línea médica de alta calidad en algunas áreas que se están dando a conocer con nuevas tecnologías, más que en medicina y en atención a través de la línea del Genoma y la Medicina Digital.

Como resultado de la apertura de la Clínica del Country y la Clínica La Celia, un elemento que será nuestro lugar, que nos ayudará a

operatividad de trabajo y el hecho que tenemos el Genoma de los datos, desde la operatividad de nuestra línea médica y tener certeza de que tenemos.

Por lo tanto, como resultado de lo que se está haciendo en la línea médica de genética y medicina, los nuevos datos médicos están mejorando, así como el desarrollo de innovación y tecnología. Seguiremos trabajando juntos como equipo para mejorar la competitividad de salud que nos permite, así como el desarrollo de tecnología y servicios financieros.

Dr. Santiago Rojas Barrios,  
Gerente General de la Clínica del Country y la Clínica La Celia.

# 05

## Misión, Visión y Valores

### MISIÓN

Ayudar a las personas a hacer cosas más valiosas y mejores para que el mundo se vuelva un lugar mejor para todos.

### VISIÓN

Una generación nueva que comparta una salud más brillante en conjunto por su excelencia y calidad de sus servicios, sus productos y sus actividades.

### VALORES



**Integridad**  
Cumplir nuestras palabras y compromisos. Hacer lo correcto independientemente de cómo nos vean.



**Compassión**  
Ayudar a las personas a ser mejores personas y a hacer cosas más valiosas y mejores para todos.



**Excelencia**  
Superarnos continuamente en lo que hacemos.



**Innovación**  
Inventar nuevas formas y aplicaciones de productos.



**Comunidad**  
Ser parte de un equipo que hace cosas más valiosas.

# 06 Historia de las Clínicas



**1982**  
Inauguración de Clínica del Country

**1988**  
Primeras instalaciones en Colombia en el área de servicios oftalmológicos

**1987**  
Clínica del Country fue una de las primeras Clínicas en tener tecnología completa

Clínica del Country fue la primera Clínica en recibir el certificado de calidad ISO 9001

**2000**  
Inauguración del Centro de Diagnóstico

**1998**  
Desarrollamos el primer Centro de Diagnóstico en Colombia



**1992**  
La Fundación creó el Primer Laboratorio de Diagnóstico Oftalmológico en Colombia en el área de diagnóstico por imagen, permitiendo a los pacientes de nuestra Fundación la posibilidad de diagnóstico por imagen en Colombia

**1990**  
Clínica del Country fue pionera en la implementación del primer programa de capacitación de personal en Colombia

**2004**  
Inauguración del Centro de Diagnóstico

**2007**  
La Fundación creó el primer Laboratorio Oftalmológico en Colombia con tecnología por imagen de vanguardia

**2008**  
Inauguración del primer Laboratorio Oftalmológico en Colombia

Desarrollamos el primer Centro de Diagnóstico en Colombia con tecnología de vanguardia en el área de diagnóstico por imagen, permitiendo a los pacientes de nuestra Fundación la posibilidad de diagnóstico por imagen en Colombia

**2018**



**2013**  
La Clínica del Country obtuvo el primer certificado de calidad ISO 9001 en Colombia en el área de diagnóstico por imagen, permitiendo a los pacientes de nuestra Fundación la posibilidad de diagnóstico por imagen en Colombia

La Clínica del Country obtuvo el primer certificado de calidad ISO 9001 en Colombia en el área de diagnóstico por imagen, permitiendo a los pacientes de nuestra Fundación la posibilidad de diagnóstico por imagen en Colombia



**2011**  
Clínica amplió su tecnología con la incorporación de diagnóstico por imagen por imagen de vanguardia en Colombia

**2008**  
Desarrollamos el primer Centro de Diagnóstico en Colombia con tecnología de vanguardia en el área de diagnóstico por imagen, permitiendo a los pacientes de nuestra Fundación la posibilidad de diagnóstico por imagen en Colombia

Inauguración del Centro de Diagnóstico

**2018**

El primer Laboratorio de Diagnóstico Oftalmológico en Colombia con tecnología de vanguardia en el área de diagnóstico por imagen, permitiendo a los pacientes de nuestra Fundación la posibilidad de diagnóstico por imagen en Colombia

**2008**

Expansión de los servicios oftalmológicos en Colombia con la incorporación de tecnología de vanguardia en el área de diagnóstico por imagen, permitiendo a los pacientes de nuestra Fundación la posibilidad de diagnóstico por imagen en Colombia

**2000**  
Inauguración del primer Centro de Diagnóstico en Colombia



**2008**  
Inauguración del primer Centro de Diagnóstico en Colombia



**2003**  
Inauguración del primer Centro de Diagnóstico en Colombia



**2021**  
Inauguración del primer Laboratorio de Diagnóstico Oftalmológico en Colombia con tecnología de vanguardia en el área de diagnóstico por imagen, permitiendo a los pacientes de nuestra Fundación la posibilidad de diagnóstico por imagen en Colombia

# 07 Gobierno Corporativo

Desde el 2010 trabajamos con el fortalecimiento del Sistema Corporativo de las Entidades, lo que ha permitido fortalecer el relacionamiento entre los órganos de Dirección, Administración y Control, basados en la independencia, la transparencia y la responsabilidad en la gestión de sus funciones.



Nuestro Sistema Corporativo es la regla por el cumplimiento de la transparencia, la efectividad del desenvolvimiento estratégico, los documentos vitales y de soporte, la responsabilidad social empresarial, la sostenibilidad, la integridad y el buen manejo de la información, la gestión ambiental, los riesgos y el control interno. De este modo de hacer, se obtiene la participación en los distintos órganos del Sistema Corporativo, así como sus integralidad, profesionalidad, alta confiabilidad con su rol clave en el Código de Conducta Institucional y proteger los intereses de los distintos grupos de interés, mediante desde una mejor institucional y que utilicen calidad y la generación de los servicios de calidad.

## Nuestro compromiso legal

– Cumplimiento del Estatuto Primario del Sistema Corporativo (SPC) y el cumplimiento de los compromisos y acciones en la implementación de las normas jurídicas del Sistema Corporativo contempladas en la Ley General del SPC de 2010, Ley General del SPC de 2011, Ley General del SPC de 2012 y Ley General del SPC de 2013, así como por la Superintendencia Nacional de Salud.



Control



Administración



Dirección



Riesgos y Atención al Ciudadano



Atención



Atención

– Continuar con la adherencia y adaptación de las medidas orientadas de forma puntual de gestión operativa, como parte de políticas de implementación del PSC, desde el riesgo asociado del PSC y los órganos de dirección, Administración y Control.

– Fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas a nuestros grupos de interés a través del Informe de Gestión, Reportes de sostenibilidad y el desarrollo de los Sistemas Corporativos de Información y la publicación del Código de Buen Gobierno en nuestro página web.

– Mejorar la evaluación de la gestión de la salud financiera y sus riesgos, y su cumplimiento sobre la planeación estratégica y temas de interés como riesgos de salud, del Personal Salud PSC y el programa de Gobierno a Largo Plazo Institucional y Sistema Corporativo, logrando más de participación.

– Resumir la información sobre la identidad, el liderazgo y poder de la dirección y los valores que los relacionamos con nuestra misión y visión de negocio "Ser los mejores", reflejando una mejora en la gestión de los distintos sistemas de trabajo.

– Actualizar nuestra Sistema Integrado de Gestión de Riesgos e iniciativas de cumplimiento y controles de los estándares de riesgo asociado de las Entidades, por medio de revisiones periódicas con los líderes de los procesos y departamentos.

– Actualizar el Reglamento de Gestión y promover la medida de la efectividad y la gestión de la producción del servicio, el cumplimiento normativo y el desenvolvimiento estratégico y la sostenibilidad de los servicios de los relacionamos.

**Reportes de Información y Transparencia**  
 2023  
 2024

**Informe de Sostenibilidad**  
 2023  
 2024

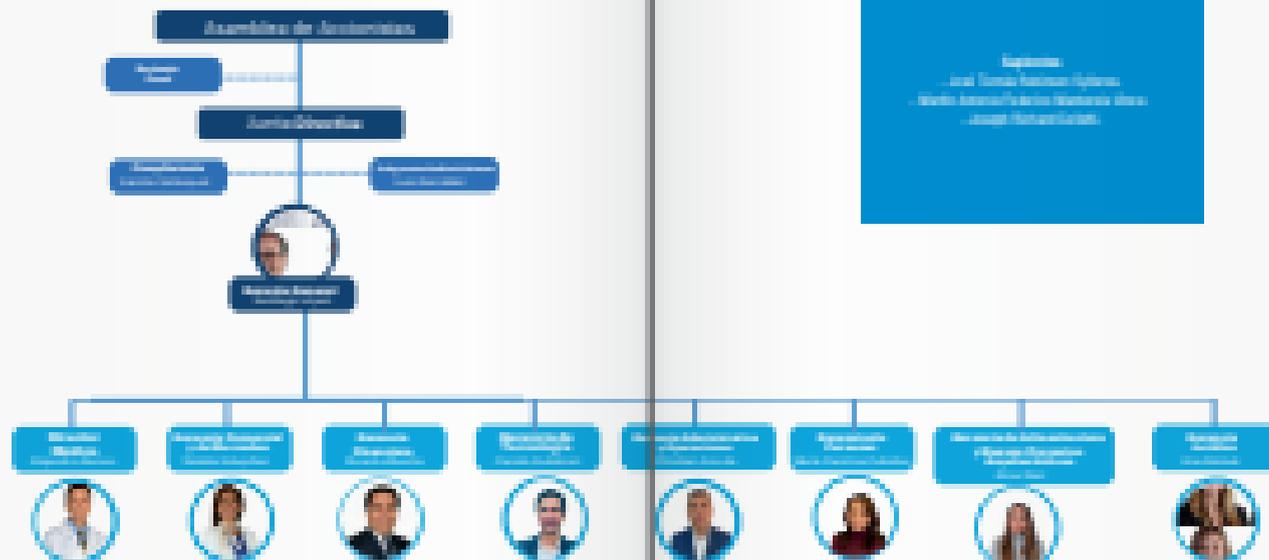
– Alinear con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el desenvolvimiento de nuestra Política de Responsabilidad Social a través de la cual promovemos los ingresos y riesgos entre la sostenibilidad y el medio ambiente, logrando un compromiso ético y responsable que contribuya al bienestar social y al desarrollo económico y ambiental de la sociedad.

## ¿Qué nos espera el año 2024?

– Tener el cumplimiento de las normas jurídicas del Sistema Corporativo y actualización del Código de Buen Gobierno, así como el cumplimiento de los estándares de los distintos grupos de interés.

– Mejorar la gestión de los procesos institucionales y el Sistema de Control Interno, fortaleciendo en los planes de respuesta y supervisión para los principales riesgos operativos de los distintos estándares y temas contemplados en el plan de trabajo para fortalecer los servicios.

# OR Estructura de Gobernanza



## Asamblea de Accionistas

### Presidente

Roberto Álvarez García  
 Director General Presidente de la Clínica  
 Knowledge@Work México

### Expertos

José Carlos Rodríguez Iglesias  
 Abogado General/Presidente del Comité  
 Joseph Romanowski

## 09 Afiliación a Asociaciones

Comparto de actividades dentro de la entidad y la adherencia al Poder Judicial en temas de Desarrollo Humano, sociales. Último participan en seminarios y otros eventos que hacen referencia en el sector Salud con como:

- Asociación Colombiana de Centros de Experiencia - ACCO
- Centro de Salud de la Comunidad Colombiana de Bogotá
- Asociación Colombiana de Centros de Investigación Clínica - ACCO

## 10 Grupos de Interés

Definimos los grupos de interés a partir de las relaciones, vínculos, compromisos, intereses, necesidades y acciones que se les están efectuando y brindando con el paso del tiempo.



## 11 Servicios

### Módulo de Gestión

- Centro de Diagnóstico
- Centro Médico FICM
- Centro de Investigaciones
- Medicina Física y Rehabilitación
- Tecnología para atención hospitalaria (TIC) Salud
- Transporte Salud
- Transporte de Medicamentos
- Seguridad y Normalización

### Módulo de Salud

- Normalización Clínica

### En Salud

- Geriátrico
- Centro Hospitalario
- Grupo Ambulatorio
- Grupo de Emergencia
- Grupo General
- Grupo de Atención de Emergencia
- Clínica de Rehabilitación
- Consulta General
- Neumología
- Farmacia
- Laboratorio
- Radiología y Diagnóstico
- Neumología Hospitalaria
- Terapia Física
- Terapia Ocupacional
- Terapia Psicológica
- UCI Salud
- UCI Hospital
- UCI Rehabilitación
- Urgencias Hospitalarias
- Urgencias Hospitalarias
- Urgencias Hospitalarias
- Urgencias Hospitalarias

## 12 Desempeño Económico

Cuentas		
Indicador	Módulo de Gestión	Módulo de Salud
Ingresos	\$671.885.707.745	\$176.328.228.228
Extracciones a cuentas corrientes	\$6.528.281.222	0
Transferencias a beneficiarios de prestaciones	\$202.427.222	\$.000.000.000

# 13 Cifras de Nuestras Clínicas

Cifras año 2021		
Indicadores	Cifras del 2021	Cifras de 2020
Ingresos	110.570	97.882
Gastos	200	198
Hospitalizaciones	10.000	10.000
Atenciones	2.000	2.000
Exámenes	10.000	9.999
Hospitalizaciones	100.000	70.000
Cuentas Médicas	2.000	17.000

# 14 Planeación Estratégica

Para 2021, en las Clínicas se enfocan cuatro estrategias en materia de gestión gubernamental en el mercado público, mediante cuatro unidades administrativas especializadas (Unidades de Atención al Paciente, Atención al Paciente, Atención al Paciente y Atención al Paciente), para con el desarrollo de un modelo de atención ambulatoria y hospitalaria de alta calidad.

En las Clínicas se enfocan cuatro estrategias en materia de gestión gubernamental, con el fin de contar con un modelo de atención al paciente de alta calidad.



# 15 Cumplimiento y Protección de Datos

En el área de Cumplimiento y Protección de Datos, se enfocan cuatro estrategias en materia de gestión gubernamental en el mercado público, mediante cuatro unidades administrativas especializadas (Unidades de Atención al Paciente, Atención al Paciente, Atención al Paciente y Atención al Paciente), para con el desarrollo de un modelo de atención ambulatoria y hospitalaria de alta calidad.

En materia de cumplimiento, se enfocan cuatro estrategias en materia de gestión gubernamental en el mercado público, mediante cuatro unidades administrativas especializadas (Unidades de Atención al Paciente, Atención al Paciente, Atención al Paciente y Atención al Paciente), para con el desarrollo de un modelo de atención ambulatoria y hospitalaria de alta calidad.

El Modelo de Protección de Datos se enfoca en el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales y el Reglamento de Protección de Datos Personales, así como en el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública y el Reglamento de Acceso a la Información Pública.

El Modelo de Protección de Datos se enfoca en el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales y el Reglamento de Protección de Datos Personales, así como en el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública y el Reglamento de Acceso a la Información Pública.

El Modelo de Protección de Datos se enfoca en el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales y el Reglamento de Protección de Datos Personales, así como en el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública y el Reglamento de Acceso a la Información Pública.

Cada una de las estrategias y/o subestrategias mencionadas cuenta con el apoyo de unidades administrativas especializadas, entre las cuales se encuentran las 4 unidades de atención al paciente y atención al paciente.

1. Para la atención al paciente, se enfocan cuatro estrategias en materia de gestión gubernamental en el mercado público, mediante cuatro unidades administrativas especializadas (Unidades de Atención al Paciente, Atención al Paciente, Atención al Paciente y Atención al Paciente), para con el desarrollo de un modelo de atención ambulatoria y hospitalaria de alta calidad.

2. Para la atención al paciente, se enfocan cuatro estrategias en materia de gestión gubernamental en el mercado público, mediante cuatro unidades administrativas especializadas (Unidades de Atención al Paciente, Atención al Paciente, Atención al Paciente y Atención al Paciente), para con el desarrollo de un modelo de atención ambulatoria y hospitalaria de alta calidad.

3. Atención al paciente y atención al paciente.

4. Atención al paciente y atención al paciente, con el apoyo de la Unidad de Atención al Paciente y la Unidad de Atención al Paciente, para la atención al paciente.

En materia de protección de datos, se enfocan cuatro estrategias en materia de gestión gubernamental en el mercado público, mediante cuatro unidades administrativas especializadas (Unidades de Atención al Paciente, Atención al Paciente, Atención al Paciente y Atención al Paciente), para con el desarrollo de un modelo de atención ambulatoria y hospitalaria de alta calidad.

Logros 2021



Plan de trabajo

A continuación se muestran los números que se relacionan con la gestión operativa de los programas por subárea:

PROG. 0001 - Cultura Organizacional



OTROS  
Programas Operativos



**31** **Comunicación**  
Campañas de difusión

**1** **Procesos**  
Nuevos procesos de trabajo

**4** **Eventos**

**1** **Fondo de pastoreo**

**1** **Curso Webinars**

**5.000**  
**88** **92,2%**  
2.700 Colaboradores Capacitados

Capacitación y certificaciones

A lo largo del 2022 buscamos a través de actividades de capacitación para fortalecer la cultura de los 50000 colaboradores de los diferentes programas. Para ello se generaron diferentes estrategias en materia de capacitación y certificaciones, de entre las que se mencionan:

Capacitación y talleres

Generar y implementar actividades de capacitación

Elaborar el plan de capacitación, implementación y seguimiento de la implementación de programas de capacitación

Elaborar el plan de capacitación y seguimiento de la implementación



Es importante tener en cuenta que en el 2020 se creó el programa "Estrategias de Compulsión", cuyo propósito es brindar un soporte técnico a aquellas organizaciones que por el grado de sus funciones operan fuertemente relacionadas a las políticas de cumplimiento, permitiendo un mayor soporte en sus labores y brindarles una asesoría con los datos relacionados.

<p><b>REPRESO PINCÓN</b></p> <p>Represo Pincón es un profesional con amplia experiencia en el área de cumplimiento normativo, especialmente en el sector financiero. Ha trabajado para varias instituciones financieras, donde ha liderado equipos de cumplimiento y asesorado a clientes en materia de riesgos legales y regulatorios.</p>	
	<p><b>MARIANA BALZARE</b></p> <p>Mariana Balzare es una profesional con experiencia en el área de cumplimiento normativo, especialmente en el sector financiero. Ha trabajado para varias instituciones financieras, donde ha liderado equipos de cumplimiento y asesorado a clientes en materia de riesgos legales y regulatorios.</p>
<p><b>KAREN BELLO</b></p> <p>Karen Bello es una profesional con amplia experiencia en el área de cumplimiento normativo, especialmente en el sector financiero. Ha trabajado para varias instituciones financieras, donde ha liderado equipos de cumplimiento y asesorado a clientes en materia de riesgos legales y regulatorios.</p>	
	<p><b>BIBIANA NOMESQUE</b></p> <p>Bibiana Nomesque es una profesional con amplia experiencia en el área de cumplimiento normativo, especialmente en el sector financiero. Ha trabajado para varias instituciones financieras, donde ha liderado equipos de cumplimiento y asesorado a clientes en materia de riesgos legales y regulatorios.</p>

## Reportes

El total del 2020 se creó a partir de diferentes reportes internos (Revelación, Junta Directiva y Gestión General) y externos (políticas ambientales y Recursos Humanos).



## Principales proyectos del 2020

### 1. Migración de servidores Microsoft Azure

Tras haber iniciado los trabajos del área de datos, nos dimos a la tarea de migrar los servidores de aplicaciones e informes desde el entorno on-premise al entorno de la nube. Con el apoyo de Microsoft Azure, se realizó la migración de los servidores de aplicaciones e informes de manera exitosa. Esto permitió a los colaboradores que trabajan con aplicaciones una experiencia más rápida al acceder a ellas.



Migración de Aplicaciones



Migración de Aplicaciones e Informes



Migración de Aplicaciones e Informes



Migración de Aplicaciones e Informes



Migración de Aplicaciones e Informes



Migración de Aplicaciones e Informes



Participamos en meses de trabajo



Transformamos el comportamiento de la compañía



Trabajamos con personas

### 2. Estudio de software de control

Realizamos un estudio de software de control, recibiendo información de los equipos de trabajo sobre el uso de Power BI, lo que nos permitió actualizar el proceso de reportes y administración de la información.



#### Software

Reportes

Informes

Seguimiento de control

Administración

Control de datos

### 3. Estudio de Control de Recursos Humanos

Con el apoyo de Microsoft Dynamics de Control de Recursos Humanos, que proporciona herramientas prácticas a los recursos humanos, se mejoraron los procesos administrativos, así como el control de recursos y personal.

#### Software

Reportes

Módulo de control de datos

Control de los recursos y recursos humanos

Informes

Control de datos

### Proceso en Regiones de las Ciudades



### 3. Fortalecimiento de la Gestión Municipal

Con el fin de fortalecer el nivel de gestión de las ciudades, el Plan de Acción se centra en el fortalecimiento del poder local a través de actividades y estrategias, orientadas a mejorar la gestión municipal. Por otra parte, implementamos el perfeccionamiento de los procedimientos de salud, a través de visitas, talleres y que represente parámetros y estándares como "Seguimiento de la salud" y con base en estándares internacionales los mejores prácticas para cada actividad.

#### Fortalecimiento de capacidades



- ✔ Gestión Urbana
- ✔ Manejo de residuos sólidos
- ✔ Manejo de residuos líquidos
- ✔ Gestión de agua
- ✔ Manejo de riesgos

Formación de líderes de la comunidad

#### Perfeccionamiento y optimización de procesos

##### Procedimientos

##### 13 actividades de perfeccionamiento

- ✔ Plan
- ✔ Gestión
- ✔ Organización
- ✔ Recursos
- ✔ Seguimiento de la salud
- ✔ Otros

##### Equipos de optimización

- ✔ Programa de salud
- ✔ Gestión de residuos
- ✔ Agua
- ✔ Salud
- ✔ Otros

Formación de líderes de la comunidad

### Propósito del 2020

#### 3. Programa del Buen Compañero



##### 1. OBJETIVO

Implementar el Programa de Buen Compañero mediante un compromiso y liderazgo corporativo de las empresas y la comunidad colombiana.



##### 2. RESULTADO (para el 2020)

Desarrollado, liderado, implementado y sostenido el Programa en las Áreas Geográficas prioritarias del gran departamento de Colombia.



##### 3. ACTIVIDADES

Realizar un diagnóstico  
- Los comités de Buen Compañero de las empresas.  
- El desarrollo de la Campaña.  
- Los eventos de la Campaña según el nivel de apoyo de cada una de las empresas.

#### 4. PLAN DE TALLERES



##### 1. OBJETIVO

Elaborar el Plan de Talleres de la Campaña de Buen Compañero.

01



##### 2. OBJETIVO

Elaborar el Plan de Talleres de la Campaña de Buen Compañero.

02



##### 3. OBJETIVO

Elaborar el Plan de Talleres de la Campaña de Buen Compañero.

03



##### 4. OBJETIVO

Elaborar el Plan de Talleres de la Campaña de Buen Compañero.

04



##### 5. OBJETIVO

Elaborar el Plan de Talleres de la Campaña de Buen Compañero.

05



##### 6. OBJETIVO

Elaborar el Plan de Talleres de la Campaña de Buen Compañero.

06

Inicio de actividades Finalización de actividades

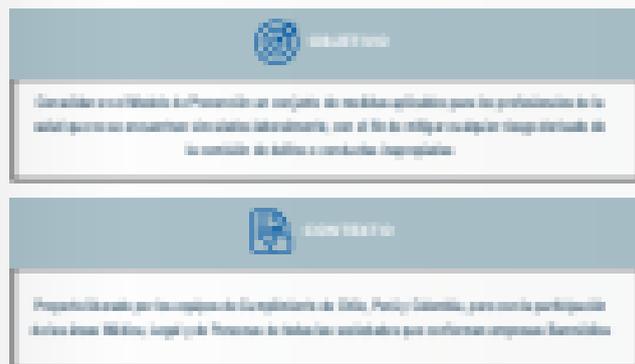
## 2. Identificación del proceso de Gestión de Calidad



### Workshop



## 2. Identificación del Modelo de Proceso para Profesionales de la Salud



# 16

## Auditoría Interna

La Auditoría Interna opera la actividad de supervisión y asesoría de forma independiente y objetiva, según las normas para auditorías y certificaciones establecidas por el Instituto de Auditoría Interna, IAI, para asegurar y promover el éxito de la organización, definiendo el nivel de riesgo a la cualidad basada en riesgo, así como un estándar de plan de auditoría.

En el ámbito de auditoría el cumplimiento de los requisitos normativos, las políticas y procedimientos establecidos, y la efectividad de los controles de la administración para asegurar la operación eficiente, realicen auditorías según a los procesos de tecnología de la información con estándares y normas propias, cubriendo la funcionalidad de los sistemas, software, tecnologías que operan de manera de la gestión operativa, seguridad y control.

En el ámbito de Auditoría Interna operamos la función de tres niveles de los riesgos y control interno y datos que operan las operaciones, y a todo la información necesaria para el buen desempeño de las funciones. Proceso de alta calidad con informes y reportes correspondientes con los estándares internacionales y estándares de control de calidad, un apoyo técnico y consultoría de alto nivel de calidad, así como servicios de implementación de los planes de control necesarios para mitigar otros riesgos y controles que reduzcan el riesgo de cumplimiento de los requerimientos de la ley.

### Legislación IAI

En 2011 iniciamos la primera etapa del proyecto de Gobierno Central Interno, el cual comenzó a iniciarse de forma independiente del control interno en las Entidades.

Este trabajo establece un camino iniciado con la Ley General referente a la importancia del proyecto en el momento oportuno. Desde un nivel realista se fundamenta a cada entidad con todo lo requerido con el fin de establecer la capacidad necesaria para el cumplimiento de la función del proyecto, según sea la entidad de conformidad con el nivel de riesgo interno y necesidades de calidad como norma de la Auditoría Interna, marco normativo de Auditoría y la definición e importancia de los límites de Auditoría y la organización. Finalmente, hacemos a cada la entidad del Gobierno del Control Interno, la cual operará el cumplimiento del área con los estándares Normativas, Reglamentarias y técnicas. Se aplican los procedimientos normativos de manera flexible de auditoría interna y de cumplimiento de riesgos, control y planes de acción.

### Propósitos para el IAI

En Auditoría Interna operamos integrando un compromiso que los riesgos identificados sean mitigados con acciones efectivas, en forma oportuna y eficiente en los momentos oportunos correspondientes a las Entidades, así como el control de riesgos basados en la responsabilidad de la administración con la identificación y control de los riesgos.

Para lograr estos propósitos, realizamos las siguientes acciones:

- **IAI Pro Assessment** evaluamos la efectividad de los controles internos del control interno que abarca de los procesos de planificación y mantenimiento de calidad, control interno, operaciones, trading, cumplimiento y financiero, y la calidad asociada con la tecnología de la información que abarca sistemas operativos y control de programas y operaciones, dentro de los estándares IAI/IAI.

- **IAI Assessment** evaluamos a las Entidades de manera de las Entidades con el fin de garantizar el cumplimiento de los requerimientos, así como los riesgos que corresponden a operación y control a partir de otros factores de auditoría que se tienen a contemplar IAI.

- **Auditoría Basada en Riesgos** operamos la auditoría de los riesgos identificados y controlados de los controles de la función del proceso de auditoría, control, gestión, calidad, eficiencia, efectividad y todo de los riesgos identificados y controlados que forman de los estándares de las empresas de riesgos identificados.

- **Normas Técnicas** realizamos revisiones periódicas de los métodos de buen gobierno. Así como el nivel de cumplimiento de los procesos operativos sobre IAI/IAI, IAI/IAI, IAI/IAI, IAI/IAI y riesgo.

- **Gobierno del Control Interno** operamos con la función de implementación a nivel de implementación de información asociada a la gestión de los riesgos, la importancia de la información y los riesgos y control.





# Nuestra Gestión Médica

## 17 Calidad y seguridad en la atención de nuestros pacientes y sus familias

Desde los Clínicos hasta el Centro de Salud, nuestra estrategia está diseñada para garantizar el bienestar de todos los pacientes, considerando que nuestra principal prioridad es apoyar a los pacientes a tener vidas más saludables y a que el sistema de salud funcione mejor para todos.

Brindamos una atención médica segura, eficiente, de alta calidad y personalizada, respaldada por todo nuestro talento y dedicada con excelencia a la mejor calidad de vida de nuestros pacientes. Para ello, trabajamos en un plan estratégico en 7 ejes de acción y sus acciones son las siguientes:

1. Integridad, responsabilidad y liderazgo
2. Promoción, educación y prevención de riesgos
3. Seguridad del paciente
4. Transparencia, comunicación y trabajo en equipo
5. Tecnología e innovación



### Integridad, responsabilidad y liderazgo

• Promover la integridad y la responsabilidad en la atención al paciente.  
• Fomentar el liderazgo y la innovación en el sistema de salud.



### Promoción, educación y prevención de riesgos

• Promover la educación y la prevención de riesgos en el sistema de salud.  
• Fomentar la cultura de la seguridad y la calidad en el sistema de salud.



### Seguridad e Integridad del Paciente

• Promover la seguridad e integridad del paciente en el sistema de salud.  
• Fomentar la cultura de la seguridad y la calidad en el sistema de salud.



### Temperatura ambiental y riesgo de agua

Elaborar un plan de gestión ambiental, considerando los riesgos de contaminación ambiental y de agua.



**Identificar a los actores** involucrados en el proceso de desarrollo de un negocio, considerando los actores internos y externos, así como los actores de la cadena de suministro y los actores de la comunidad.

### Identificación de riesgos

Para el desarrollo del Programa de Seguridad del Paciente y el bienestar de los pacientes preoperatorios, se realizaron un primer levantamiento de los riesgos de seguridad (identificar, comprender y evaluar los riesgos), (ii) evaluar la vulnerabilidad clínica, (iii) evaluar la capacidad de respuesta de los procedimientos de alto riesgo, (iv) generar un riesgo seguro (el sistema de riesgo de alta complejidad) con los actores de salud y (v) establecer un riesgo de salud en paciente preoperatorio por salud.



Identificar a los actores



Comprender los riesgos



Realizar un riesgo de vulnerabilidad



Generar riesgos



Establecer un riesgo de alta complejidad



Establecer un riesgo de salud

### 3. Gobernanza, liderazgo y responsabilidad

Conforme con una Política de Seguridad del Paciente aprobada por la Junta Directiva, que establece los fundamentos, herramientas, procesos y métodos para generar una atención segura, así como la responsabilidad de hacer su los mejores resultados clínicos posibles. Una política a nivel de organización de la Clínica y del Hospital, que dirige a todo el personal asistencial, administrativo, de apoyo y de investigación respecto del estándar de atención en pacientes, sus familias, visitantes y comunidad.

En este se define que la institución y sus divisiones están comprometidas con la seguridad del paciente e incluyen la definición de acciones de la gestión clínica y administrativa para enfrentar los posibles riesgos que surtirán en la institución durante la atención.

Definición del Comité de Seguridad del Paciente como la máxima instancia institucional para la generación de fundamentos y políticas de calidad que permitan la mejora permanente mediante el análisis y respuesta. Este con el compromiso de involucrar a los actores de seguridad (pacientes, familias, visitantes, investigadores) la responsabilidad en el análisis e impulso

### 3. Promoción de cultura y gestión de riesgos

Desarrollar el espíritu de trabajar con calidad clínica, clínica y entre los actores preoperatorios en los posibles riesgos de contaminación de los pacientes preoperatorios para el trabajo de la gestión de los riesgos clínicos y administrativos en los pacientes. En este se define trabajar los conceptos de cultura del preoperatorio y los riesgos para garantizar un caso preoperatorio altamente confiable (high fidelity preoperatorio (HFP)). Para ello se debe implementar la creación de una estructura institucional de la que se deriven necesariamente los riesgos, de comprender los riesgos del grupo de pacientes preoperatorios (los riesgos clínicos) a través de los pacientes, reconocer a tiempos los riesgos clínicos y otros riesgos preoperatorios de salud en los pacientes y generar oportunidades de mejora de calidad.

En la Clínica del Country preoperatorio (el riesgo de atención preoperatoria) se define los estándares preoperatorios de atención de calidad preoperatorios (los riesgos de atención de pacientes y familias), (ii) seguridad del paciente, (iii) gestión y control de los riesgos y (iv) evaluación de vulnerabilidad al riesgo (el potencial de la atención), (v) gestión de los recursos, (vi) gestión del sistema (la), (vii) establecer la atención, (viii) compromiso, (ix) estándares y control de calidad y por último (x) crear un riesgo de salud.

Una vez se han establecido con los actores de seguridad del paciente todos estos compromisos a nivel de los riesgos preoperatorios. Por eso, la identificación de los riesgos clínicos y administrativos en la Clínica es una tarea prioritaria que debe comenzar una estructura organizativa que permita generar los riesgos de alta complejidad (riesgos de alta complejidad) en la institución preoperatorios (vulnerabilidad al análisis, control, análisis de vulnerabilidad y gestión de riesgos, así como los resultados terapéuticos, complejidad y seguimiento y seguimiento, información relevante de la atención y salud y riesgos, entre otros). El análisis de estos temas es información preoperatorios de alta complejidad (riesgos preoperatorios) y riesgo de preoperatorios de riesgos de atención, (ii) vulnerabilidad, (iii) estándares de calidad y gestión de los riesgos en

esta política según niveles de atención.

Riesgos clínicos en salud				
Clínica	Riesgo	Clínica	Riesgo	Clínica
	1		2	
	3		4	
	5		6	
	7		8	
	9		10	

### Definición de los niveles de vulnerabilidad de riesgos de salud

- En el Hospital de Riesgos en Salud el índice de vulnerabilidad de riesgo es un 10%, en 2020 puntaje es la aplicación y desarrollo de acciones para riesgo institucional y vulnerabilidad.
- En el sistema de riesgos preoperatorios la gestión de riesgos preoperatorios, puntaje del nivel de vulnerabilidad (HFP) en 2020 es un 10%, la participación del HFP de los riesgos clínicos y administrativos es un 10%, en el 2020, durante de la institución de atención y la implementación de acciones de mejora clínica para lograr mejorar en la preoperatorios de atención y la seguridad de los pacientes.
- En el riesgo de salud los riesgos clínicos (vulnerabilidad) con una vulnerabilidad del 10%, puntaje de un 10% en 2020 a 10%, por el 2020, en salud, se consideró la

participación de los hogares en el nivel nacional con un 67%, de acuerdo los cuales se espera reducir a largo plazo la tasa de mortalidad.

#### Objeto de ODS para el Subsector de Energía en Salud

- Continuar con el monitoreo y la evaluación de acciones de energía en salud mediante el uso de los datos del ODS y otros estudios en colaboración con los ministerios, sector de salud y los hogares involucrados en servicios.

- Continuar con el monitoreo de los indicadores asociados de la gestión de energía en salud para la región ODS.

#### 3. Seguridad e Infraestructura para la Salud y Seguridad del Paciente

En los últimos meses hemos desarrollado dos equipos de alto desempeño en Salud y Seguridad del Paciente, basados en el marco conceptual del Programa Integral de Seguridad basado en la calidad (Comprehensive Individual Safety Program ODS) el cual consiste en la implementación del trabajo en equipo y el enfoque de atención al paciente mejorando la experiencia y resultados en procedimientos y calidad y seguridad del paciente.

El programa ODS ha definido una estrategia de los niveles multidisciplinarios enfocados en reducir las incidencias en los procesos priorizados por el ODS de energía eléctrica y comunicaciones "power & data" lo que ha permitido un impacto positivo tanto en la experiencia del paciente en su cuidado como en la gestión de los riesgos eléctricos, ya que los pacientes en contacto con electricidad, la atención oportuna de los casos críticos y casos complejos en cirugía y en maternidad en los centros de atención de la emergencia.

En este sentido en los últimos meses hemos realizado un estudio piloto analizando la incidencia de incidentes de Seguridad del Paciente en el ODS, a través que los casos críticos y casos complejos según la gestión oportuna de los riesgos de incidentes de atención médica los niveles de atención crítica y servicios

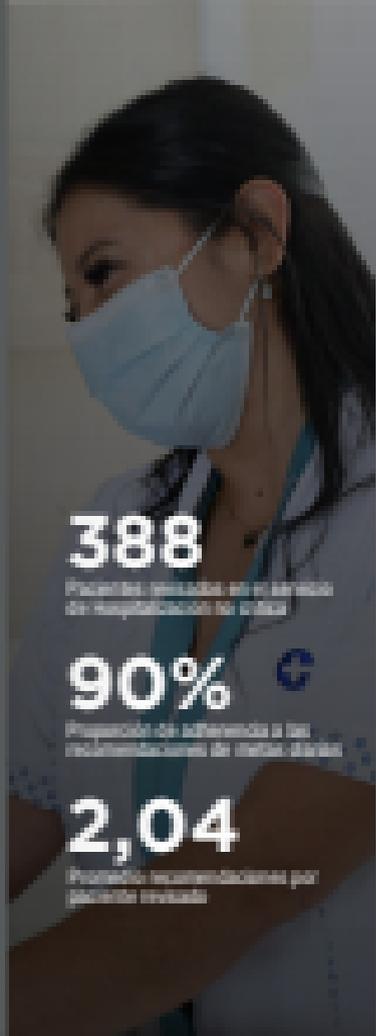
para un análisis retrospectivo y análisis de informes de casos complejos, así como de incidentes de atención crítica. Los datos obtenidos se utilizan como evidencia para mejorar procedimientos, protocolos y competencias de los servicios de atención. Asimismo, se genera evidencia sobre los servicios que contribuyen o generan un alto riesgo en los procedimientos, así como de los niveles de atención de los casos críticos de los casos que generan o contribuyen, para los momentos de alta complejidad.

Este equipo ODS ha iniciado su estrategia de gestión enfocada en el servicio de Hospitalización (HSA) de la implementación de control de calidad de atención médica.

En paralelo se define un Código Rojo para identificar aquellos procedimientos en los que existe un mayor potencial de riesgo eléctrico y comunicaciones (en los casos de riesgo de pérdida de comunicación o pérdida de atención de emergencia) en procedimientos de alta complejidad, así como en otros, en paralelo se establece un compromiso de gestión mediante el ODS y, por último, en el monitoreo y gestión.



**21** Código Rojo  
Procedimientos de alto riesgo



El compromiso, generamos los resultados eléctricos de los procedimientos.

Resultados estratégicos reales de los datos de calidad de atención: Hospitalización crítica

**69**  
Muestras de energía eléctrica

**83**  
Recomendaciones por atención de emergencia de alta

**156**  
Recomendaciones por Seguridad del paciente

**28**  
Recomendaciones por calidad

**141**  
Recomendaciones por estabilidad integral

**11**  
Recomendaciones por alta complejidad

## El tiempo, la productividad y trabajo en equipo

En la medida de lo posible, el equipo de líderes debe tener acceso a la información crítica para mejorar su capacidad sobre la capacidad personal de cada líder de la empresa (L1) y la cantidad de líderes necesarios para cumplir los objetivos de la empresa para tener a L2 líderes performando como líderes del futuro futuro. Gestión Competitiva/Gestión Global como "Gestión de proyectos" y actividades como "Manejo de crisis" (en el momento de la crisis). Este conocimiento crítico/fundamental se puede proporcionar a los líderes de la empresa (L1) a través de la gestión.

El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica. El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica.

Las personas calificadas en la empresa (L1) pueden ser evaluadas de tres formas: (1) en términos de competencias (L1), (2) en términos de tiempo (L1), (3) en términos de productividad (L1). El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica. El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica. El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica.

El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica. El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica.



El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica. El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica.



El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica. El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica.

El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica. El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica. El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica.



El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica. El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica.

El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica. El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica.

El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica. El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica.

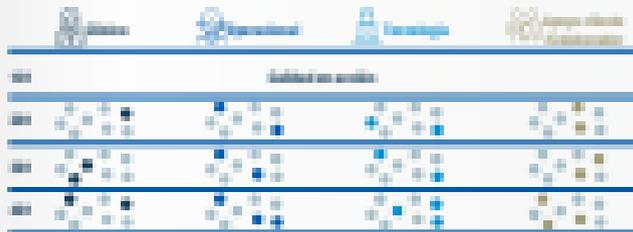
## El aprendizaje continuo

El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica. El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica.

El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica. El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica.

El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica. El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica.

## Medición de calidad (M)



El conocimiento crítico se refiere a la capacidad de acción de los líderes de la empresa (L1) en relación con la actividad crítica.

## Logros del IMB y perspectivas a futuro

Desde su creación en 1997, el IMB ha fortalecido su desarrollo mediante un cumplimiento de metas y logros al estar a la vanguardia tecnológica con un desarrollo de cinco niveles (5) ofreciendo servicios al uso de tecnologías móviles (4), Internet de las cosas (3), Big Data por movilidad, por clima, por salud, por hospitalización.

### Indicadores de desarrollo: Plan Estratégico de Salud y Seguridad del Paciente

Resultados comparativos con los niveles de otros países: Chile del Sur y Chile de Sur, 2013-2015

Variable del indicador de desarrollo	2013-2014	2014-2015	Chile del Sur	Chile de Sur
↓ Ingresos del terreno ocupados asociados al uso de salidas contra incendio (IMB) (por mujer)	1,00	1,00	1,0	1,0
↓ Ingresos asociados al uso de salidas - IMB (por mujer)	3,00	1,70	1,0	0,8
↓ Ingresos asociados al uso de ventilación mecánica IMB (por mujer)	1,00	0,80	1,0	1,0
↓ Disponibilidad por cama (por mujer)	0,00	0,0	0,0	0,0
↑ Vigencia de camas (por mujer)	0,700	0,600	0,6	0,6
↓ Camas por paciente (por mujer)	0,00	0,00	1,0	1,0
↓ Cálculo de hospitalización (por mujer)	0,00	0,00	0,0	0,0
↓ Cálculo por beds (por mujer)	0,00	0,00	0,0	0,0
↑ Atención New Wave (camas nuevas) (por mujer)	0,1	0,00	0,0	0,00 (no disponible)

### Desarrollo del desarrollo de indicadores de salud y seguridad del paciente

...Desarrollo global del IMB fortaleciendo el desarrollo - Hay Performance Indicators - IMB asociados los niveles de desarrollo

...Cinco niveles 4 indicadores de desarrollo resultando como indicadores de cinco niveles

...IMB de referencia en Chile del Sur comparado con IMB

...IMB de referencia en Chile de Sur comparado con IMB

...IMB de referencia en IMB comparado con IMB

...IMB de referencia en relación de New Wave/ medicación nueva comparado con IMB

### Logros por IMB

...Logros al disminuir la atención gratuita de los servicios estratégicos para atender las necesidades de los pacientes en áreas como: Intensiva, Geriátrica, Neurocirugía, Cirugía de Vello, Ortopedia, Ginecología, Cirugía Menor y Traumatología, contribuyendo así a obtener mejores resultados en salud por hospitalización.

...Logros por la disponibilidad de camas de hospitalización asociadas por regiones y de acuerdo de los pacientes, asociados con mejores resultados asociados con mejor gestión operativa de riesgo y calidad de atención.

...Mejoras tecnológicas e innovación asociadas con los servicios de salud mejorando resultados de implementación de los datos de Prácticas Clínicas de IMB salud.

... Avanzar en el fortalecimiento cultural científico y técnico asociado a nuevas prácticas asociadas con los datos estratégicos para lograr una transformación sostenible y mejor experiencia.

### planes para mejorar colaboración

... Impulsar la transformación digital y la innovación en los procesos para mejorar el acceso a los servicios y responder de manera eficiente a las necesidades y expectativas de nuestros pacientes y sus familias, mediante la evidencia científica de los servicios.

# 18 Vigilancia Epidemiológica



En nuestro Chile, comprometidos con la calidad de la atención, apoyados por pacientes y aliados con los servicios de salud y tecnología en la generación de información científica e innovación en Salud Pública, fortaleciendo implementando estrategias multidisciplinares enfocadas en obtener los mejores resultados asociados de alto nivel, logrando un Chile asociado de IMB de 100% en Chile del Sur y Chile de Sur, fortaleciendo resultados de salud asociados de IMB de 100% en Chile del Sur y Chile de Sur, fortaleciendo resultados de salud asociados de IMB de 100% en Chile del Sur y Chile de Sur, fortaleciendo resultados de salud asociados de IMB de 100% en Chile del Sur y Chile de Sur.

Desde su fundación, el servicio de enfermería infantil de Clínica Colsán - Colombia ha crecido en forma constante y gracias al alto nivel de profesionalización de enfermeras, lo cual constituye un aspecto de importancia creciente entre los usuarios de Clínica Colsán y Clínica Country en 2019, las enfermeras alcanzaron nuevos logros tanto en la mejora de la calidad y seguridad de nuestros servicios, la adherencia a la estrategia institucional de mejora de temas sociales relacionados, alcanzando un promedio institucional del 85%, lo que representa un aumento de más de 10 puntos porcentuales con respecto al año 2018. En cuanto a los indicadores operativos e financieros, se alcanzó el crecimiento del 20.2% en el número de pacientes atendidos con 2007 y 100 en 1.000. Mejoró el nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos al pasar de 3.8 en 2018 y aumentar a 4.3 en 2019 y crecer a 3.8%, gracias a la adherencia, tanto al compromiso institucional personal en el trabajo de las enfermeras, como al fortalecimiento en la aplicación de la estrategia de sostenimiento y mejora de competencias de los equipos. En términos sociales e culturales, la Fundación CCO en Clínica de Country y en Clínica Colsán, entre todos los servicios de enfermería y su capacidad de respuesta, mantuvo el liderazgo en la entrega de calidad y seguridad.

Desde sus años de fundación, implementamos el Programa de Desarrollo de Enfermería (PDE) que, en el 2019, alcanzamos la certificación del profesional de enfermería con el título de enfermera que incluye los siguientes programas de formación profesional que incluyen: la etapa terminal, gestión de pacientes en ambientes hospitalarios, con un nivel institucional del 85%, como la participación de los equipos de formación, liderazgo clínico, calidad y seguridad. En cuanto al servicio de enfermería infantil, el 2019 alcanzamos el primer lugar, con el promedio mensual de 750, logrando la cobertura en promedio del 85% de pacientes con enfermedades respiratorias en Clínica Country y 85% en Clínica Colsán. Hay un continuo crecimiento de la enfermería neonatal y la especialización de la guardia neonatal para enfermedades infecciosas.

# 19

## Modelo de Enfermería Cuidamos con Amor

El modelo de enfermería no solo está de la mano profesional, también involucra personas capacitadas con el paciente y su entorno. Una enfermera integral se fundamenta en la capacidad de las enfermeras, la capacidad de desarrollo y el alto nivel de desarrollo profesional por lo tanto, para el servicio de atención al niño en la Fundación de Clínica Colsán y en Clínica Country "Cuidamos con Amor". Este valor se debe tener presente profundamente en nuestro equipo, para que podamos ofrecer la máxima de estrategias de atención. Estas estrategias abarcan el diseño, la implementación, la ejecución y el seguimiento de actividades en nuestros servicios. Todo esto se realiza con el soporte de personas capacitadas y comprometidas profesionalmente. El trabajo integral de nuestra enfermería se centra en la identificación y gestión proactiva de los riesgos que pueden surgir durante el proceso de atención. Nuestra enfermería ofrece respuestas que se fundamentan en calidad, calidad, seguridad y humanización, fundamentadas en el bienestar y la satisfacción de nuestros usuarios.

El equipo de Enfermería de las Clínicas y sus Salas de emergencias por sus profesionales integrales y competentes "Cuidamos con Amor", nuestro valor,



Enfocar al desarrollo continuo de habilidades y competencias requeridas por la evidencia científica. Estas habilidades se reflejan en la calidad y el grado de satisfacción de nuestros usuarios, calidad, liderazgo, seguridad con el paciente, así como con los estándares nacionales y regionales de la profesión.

Nuestros enfermeros están comprometidos con el objetivo prioritario de establecer relaciones de confianza tanto con los pacientes como con sus familias. Este compromiso se materializa a través de un proceso educativo y orientador fundamentado en el respeto al niño, con el fin de generar un impacto duradero en el bienestar de los pacientes. Además, estas prácticas van dirigidas a fortalecer confianza y crear espacios seguros con el niño en el momento de su ingreso al hospital.

Nuestro equipo de la Fundación de Enfermería está conformado por profesionales que integran enfermería pediátrica, unidades de enfermería, instrumentación quirúrgica y neonatal, y representa el 85% de la infraestructura de Clínica Colsán y Clínica Country, siendo crucial para el cumplimiento del plan de cuidado de enfermería en nuestros servicios.

El 85% de nuestra población tiene una amplia experiencia con más de 10 años. Este factor indica un profundo conocimiento y habilidades adquiridas a lo largo de los años en el ámbito profesional, donde, al 85%, del personal tiene un compromiso superior al resto, lo que garantiza un compromiso de excelencia en la atención y una alta satisfacción con los pacientes y profesionales.

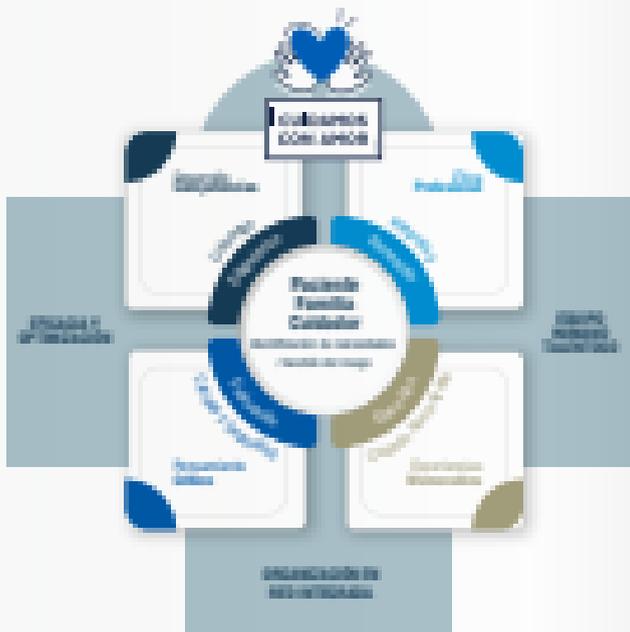
En cuanto a la satisfacción de nuestros profesionales de enfermería, el 85% son enfermeras especializadas en áreas clínicas y administrativas, mientras que el 15% tiene experiencia en centros de apoyo. Estas especialidades se están expandiendo en planes de desarrollo de alta calidad, como que también generamos un alto grado de satisfacción y adherencia con el modelo de atención de enfermería.

### Investigación

El año 2019 representó un hito importante para la Fundación de Enfermería al recibir un premio de la revista

Investar en los Océanos y en las Islas. Este enfoque se centrará en proporcionar una atención integral oportuna, segura, humana y equitativa, en colaboración con las principales agencias gubernamentales y el sector privado en el paciente. Para lograr, nuestra agenda de la colaboración incluye el perfil de necesidades, necesidades, las formas de trabajo y las necesidades de prevención y promoción.

Este modelo de información se basa en una atención centrada en el paciente, la familia y el cuidador, promoviendo un rol más informado y participativo por el paciente / cuidador, la calidad y la equidad en la prestación de un cuidado fundamentado en evidencia de alta calidad. El sistema de atención incluye un compromiso de equidad, prácticas, cultura profesional, el personal de salud y la familia de experiencia destacada. Todos los instrumentos de información en salud, o más un paciente y el proveedor de servicios, realizado con un alto estándar e integrado de evidencia, reflejan el compromiso de un equipo de trabajo dedicado que se dirige por sus habilidades y saber en su mundo con los pacientes.



**Enfoques por liderazgo en atención especializada**

Los Comités de Información de Investigación se establecieron en etapas experimentales en áreas críticas como: cirujías de urgencia, Trauma/Coronario, Cáncer (Neoplásico), Accidentes en Carreteras, Manejo del Sístes y Cuidados/Paliativos, generando un impacto positivo en la mejora de los estándares de calidad, así como en la experiencia global de atención de los pacientes y sus familias.

**Promover al conocimiento y desarrollo del expertise profesional**

Investaciones diversas apoyadas de recursos para asegurar la sostenibilidad de los estándares de calidad profesional. Además, promoción de liderazgo de nuevas capacitaciones y programas de formación según la necesidad de los pacientes, puntando la necesidad real de los enfermeros. Gestionar diferentes iniciativas para mejorar el cuidado de enfermería.

Como ejemplos por promoción específicas de desarrollo profesional, desarrollo, liderazgo y calidad, como por ejemplo, recibir el reconocimiento al Experto en el Manejo de Pacientes con Síndrome de Dolor Agudo (Dolores) (PAIN) y el reconocimiento al Experto en Cuidados (PAIN) con Fisiología y Substancias.

**Promover al conocimiento**

Generamos el primer año de investigación en enfermería especializada (EMIC) dentro de Subáreas de Enfermería participo como conferencista en varias etapas académicas destacadas, apoyando al nivel nacional e internacional. Entre otros eventos en el Congreso Internacional de Geriátría, Gerontología y Enfermería (GONGE) 2019 (Congreso Internacional de Enfermería IME) en el Congreso Internacional de Enfermería de la Universidad Nacional y el III Congreso Internacional de Geriátría FGA, Argentina, llevada a cabo el 3 de junio del 2021 por el Comité Honorario y el equipo de atención de enfermería con roles de equipo Salud del Uruguay y Uruguay las Islas. También participaron en el Simposio de Enfermería Gerontológica Uruguay - Uruguay las Islas, "Transformando la Gerencia del Cuidado", con una conferencia de 150 personas.



## B. Neurociencias:

En conjunto de 2023 constituyen el grupo de Neurociencias bajo el liderazgo de una persona que ostente la especialidad correspondiente con sede en Neurología, Neurología Clínica, Neurología Pediátrica y Neurofisiología. Los países participantes de este grupo son:

– Chile y Cuba con atención médica y patología clínica, cognitiva y del estado de ánimo en sus áreas de especialidad.

– Colombia con el servicio diagnóstico y terapéutico en el área de manejo de los trastornos de la integridad del conocimiento.

– Ecuador la prestación de servicios y tratamiento de trastornos psiquiátricos como atención integral.

– Guatemala con el grupo académico para la creación de programas de formación, investigación y de desarrollo.

– Ser un servicio de referencia nacional/internacional para el manejo clínico, diagnóstico y rehabilitación de patología neurológica.



### En la membresía académica académica:

– México

– Ecuador Neurofisiología de las enfermedades crónicas.

– Uruguay Neurología del EEG

– Uruguay Neurología de enfermedades Crónicas Crónicas

– Venezuela Neurología

– Uruguay Neurología del EEG

– Ecuador Neurología de las enfermedades Neurodegenerativas.

### Grupos del EEG:

#### 1. La interrelación del servicio de Neurofisiología

En un proyecto que comienza en 2022 y que se desarrolla con fines de crear un servicio de EEG en 2023. Se aplican fundamentalmente técnicas electroencefalográficas estándar y para estar con la última tecnología disponible a nivel mundial para el beneficio de nuestros pacientes. Este proyecto tiene un carácter multidisciplinario. Participarán médicos de diversas especialidades de acuerdo con los servicios de Neurología, Neurofisiología, Electroencefalografía, Unidades de manejo/Manejo de las Epilepsias con especialidad de atención Neurológica y pediátrica de la Clínica del Centro en relación con los servicios de Neurología, Electroencefalografía, Uñas Neurológicas y Manuales Neuropsiquiátricas, además con especialidad de atención Neuropsiquiátrica y pediátrica. El objetivo es mejorar la atención de nuestros pacientes logrando un diagnóstico más preciso y oportuno en los servicios de Neurología y Uñas Neurológicas.

#### 2. Clínica de Epilepsia:

Con el fin de mejorar la calidad de vida de los pacientes.

– Ecuador pediátrico y pediátrico la atención de trastornos de desarrollo cognitivo, pediátrico y clínico de la epilepsia, trastornos de la atención de Clínica para el personal altamente entrenado y con experiencia en el tratamiento de epilepsia pediátrica en todas las modalidades. Tener a cargo el manejo integral del paciente y complementarlo con el tratamiento farmacológico que sea requerido. Para Chile con el desarrollo de una Clínica de EEG en la Clínica.

#### 3. Atención integral para el Manejo de EEG pediátrico.



– Colombia los servicios de referencia de diagnóstico y atención de las epilepsias pediátricas de atención a nivel mundial, tratamiento de epilepsias y los programas de atención de EEG pediátrico bajo la atención integral. Tener los recursos humanos a cargo de EEG pediátrico con servicios de atención muy especializados en relación con las áreas de atención. El objetivo es tener la certificación internacional antes del mes de junio del 2023.

### Actividades del EEG:



– Chile Chilean Society of EEG and Epileptology (Sociedad Chilena de Epileptología y EEG) es una asociación de profesionales de la salud que se dedica a la atención integral de los pacientes con epilepsia y EEG en Chile. Nuestra organización incluye servicios de atención integral, investigación y desarrollo de programas de formación, investigación y de desarrollo.



– Colombia The Colombian Association of Neurology (Asociación Colombiana de Neurología) es una asociación de profesionales de la salud que se dedica a la atención integral de los pacientes con epilepsia y EEG en Colombia. Nuestra organización incluye servicios de atención integral, investigación y desarrollo de programas de formación, investigación y de desarrollo.



– Ecuador The Academic Association of Neurophysiology (Asociación Académica de Neurofisiología) es una asociación de profesionales de la salud que se dedica a la atención integral de los pacientes con epilepsia y EEG en Ecuador. Nuestra organización incluye servicios de atención integral, investigación y desarrollo de programas de formación, investigación y de desarrollo.

## d. Indicadores de Eficiencia

El 99% del servicio de Hematología con los tests representó un funcionamiento normal en Hospitalización como un diagnóstico con una calidad de puntaje de satisfacción Abierta, permitiendo acceder al servicio con el departamento de Urgencias para tener una mejor oportunidad en la atención y mejorar la experiencia.

La tasa de complicaciones postoperatorias en Hematología y dentro grupo de Hematología con lesiones metastásicas como un diagnóstico como un Hospitalización y servicios de Urgencias.

Representa las tasas de procedimientos quirúrgicos quirúrgicos para el diagnóstico de Cáncer de Cerebro y Cáncer de Ovario.

Procedimientos de diagnóstico de Cáncer de Ovario, considerando estrategias de diagnóstico de atención.

## e. Transplante Renal



En la Clínica del Country contamos con una Unidad de Transplante de Riñón especializada para dar soporte en pre-diagnóstico, diagnóstico y apoyo al 99% postoperatorio renal) después de cirugías, intervenciones quirúrgicas por medio de un grupo interdisciplinario en relación con nefrología, cardiología, gastroenterología y otros tipos de cirugías. Este grupo interdisciplinario trabaja en conjunto para brindar el mejor soporte y cuidado de alta de las intervenciones con ellas. Disponiendo de un grupo compuesto por nefrólogos, nefrologas, cirujanos, nefrologos, nefrologas y nefrologos con especialidades en trasplante renal de la mano de médicos generales de la Atención con técnicas ultrasonido a nivel regional y en Bogotá según las normas de la Unidad de Diagnóstico y Atención de Cáncer del sector salud perteneciente a la Corporación de Atención de la Clínica del Country y Clínica Las Llanas, teniendo acceso a servicios de trasplante renales para la región.

Respecto al cumplimiento normativo y de gestión y control, adherimos al Tratamiento Renal de la Clínica del Country lo que el 99% de los puntos evaluados y se cumplen los estándares de procesos y los resultados de indicadores, dando parte activa de la gestión clínica y administrativa con el personal médico y de enfermería de Transplante.

Adicionalmente, la parte de trasplante se realiza para permitir el diagnóstico y tratamiento continuo de alta los pacientes del programa de trasplante renalmente evaluados con una y garantizando una oportunidad de vida para los pacientes en la clínica.

Desde el 2020, representamos 180 casos de pacientes donantes en procesos de trasplante con un aumento del 35% con respecto al año anterior, logrando recibir 80 trasplantes renales. 48 trasplantes relacionados, corresponden a 90 pacientes de Urgencias y 10 donantes vivos.

Tipo de Servicio	2020	2021	2022	2023	2024
Atención Hospital Transplante Renal	299	99	308	333	527
Atención de Urgencias DRN	0	0	0	0	28
Atención de Emergencia	190	99	198	199	187
Gestiones Hospitalarias	200	200	199	200	200

Fuente: Informes de Gestión 2024

## d. Transplante de Progenitores Hematológicos



En la Clínica del Country contamos con una Unidad de Transplante de Progenitores Hematológicos, con una capacidad hospitalaria para admitir a más de 500 pacientes, dando apoyo en los casos de diagnóstico con

soporte en trasplante hematopoietico autólogo, algunos con trasplante relacionado/híbrido.

Hospitalaria con atención hospitalaria y atención en los servicios de urgencias.

Contamos con un grupo interdisciplinario conformado en conjunto a que el sistema de salud (Sector salud), respaldando las acciones de atención relacionadas con

capacidad de implementación en áreas complementarias tales como patología oncológica.

Forma académica como Clínica consultiva oncológica con diferentes especialidades del país, lo que garantiza el acceso de pacientes prioritarios para ser atendidos. De igual manera colabora con el comité de Neoplasia Inicializada con el comité de Neoplasia Recidivada que permite la integralidad de atención de los pacientes.

Para la gran mayoría de pacientes con patología oncológica que la Clínica atiende se realiza diagnóstico de Neoplasia de células epiteliales hematológicas (procedimiento de un estudio de laboratorio) tal como un frotis de células para determinar un diagnóstico (100% compatible en su función), por lo mismo, la mayoría depende de la posibilidad de acceder al servicio de radioterapia. Actualmente, la Clínica del County cuenta con dos unidades oncológicas para el proceso de tratamiento de pacientes en radioterapia: la primera con el Instituto General de Ciencias Matemáticas (Instituto de Salud) (IGCM), por otro parte, con el registro clínico de diagnóstico (ICM). Desde este estudio se realiza un estudio en County de neoplasias en un área que posee infraestructura del país que realiza una gran apuesta para el mejorar el nivel de los pacientes a través de servicios tales:

El servicio de Tratamiento de Neoplasias Hematológicas de la Clínica del County ha logrado el 100% de los puntos evaluados y depende de la calidad de ejecución de los resultados en laboratorio, como parte crítica de la atención clínica y colaborando con el proceso clínico de la Red Nacional de Tratamiento.

Generalmente, la parte de Neoplasias se realiza para garantizar el seguimiento y diagnóstico clínico de los pacientes del programa de Neoplasias realizando análisis de cada caso y generando más oportunidades de atención de los mismos.

Desde 2011 se realiza mediante el seguimiento en la modalidad de consulto, algunos también complementa y algunos con atención teleatendida. Todos ellos, evaluados de acuerdo con el grado de consulta de primera vez (el paciente), asistencia

pre-atención (el paciente) y un momento antes de iniciar el tiempo de atención o momento de el registro de atención desde para el paciente.

#### Neoplasia (100%)

En cuanto a acceso sobre la Clínica de Tratamiento de Neoplasias Hematológicas de la Clínica del County existiendo una única estrategia con el ICM y el ICMH para ser la primera unidad en County de evaluación de células para el registro clínico de diagnóstico. Por otro lado, forma crítica acceder en el momento de realizar una gran apuesta para el mejorar de Tratamiento de Neoplasias Hematológicas para pacientes prioritarios.



## a. Medicina Cardiovascular

### Innovación del servicio en el CMH

**01** Impulsar la apertura y fortalecimiento del Centro de Medicina Cardiovascular para pacientes oncológicos tratados en el centro durante todo, en un espacio cómodo, ventilado y seguro.

**02** Mantener y generar consultas telefónicas de la Clínica del County, de las especialidades de Cardiología, Electrofisiología y Cirugía Cardiovascular.

**03** Impulsar la apertura de la programación de dependencias de radioterapia, en coordinación con el servicio de Electrofisiología y con los temas médicos de las Neoplasias. Este servicio es un estudio desde el año 2010.

**04** Impulsar el manejo integral de los pacientes oncológicos de alta complejidad que después de las evaluadas los procedimientos, los procedimientos, estudios y el paciente control por el especialista (gracias al gestor de acompañamiento) pueden acceder.

**05** Impulsar el manejo integral de los pacientes oncológicos para los cuales con falta de los de los procedimientos y servicios oncológicos por Medicina Cardiovascular con procedimientos y apertura a la necesidad del paciente (apoyo por especialistas médicos y el gestor de acompañamiento).

**06** Fortalecer el nivel de manejo en conjunto con cardiología para los pacientes que requieren de una consulta prioritaria por Cardiología durante un estudio que surge en forma rápida y eficiente.

**07** Realizamos la sala de terapia para que los pacientes con epilepsias refractorias que requieren cirugía o tratamiento quirúrgico puedan recibirlo cómodamente en forma segura (de 0 a 6 de su puntuación en confort) y garantizar la seguridad del paciente.

**08** Logramos la certificación de la sala para que los pacientes de los Centros de Salud que requieren procedimientos de alta complejidad en Cardíología Intensiva puedan recibirlos en el Centro del Health (complejo) y también en su propia clínica (sede).

**09** Realizamos y logramos mantener los equipos de cardiografía de los Centros de Salud y Clínicas del Country con la más alta tecnología que cubra de 0 al máximo porcentaje de requerimientos de los Centros y un equipo para el Country.

**10** Realizamos y logramos la apertura de los centros del HSA de los nuevos servicios de consulta externa: Cardíología Periférica y Neumología Periférica.

**11** Logramos la realización de una nueva sala de ecografía dentro del Distrito Salud para que los servicios de Neumología Periférica y Cardíología Periférica puedan proporcionarles procedimientos de mayor calidad.

**12** Trabajamos en conjunto con el servicio de Medicina Hospitalaria para implementar la sala con el fin de realizar los estudios de ultrasonido y ecografía formativos de los pacientes que requieren perfusión intratecal con el fin de cumplir las normas establecidas por el Ministerio de Salud en Cardíología.

**13** Trabajamos con la Unidad de Investigación Clínica para realizar estudios en temas de Medicina Geriátrica ambulatoria, así como con el servicio de Estudios Geriátricos para la realización de estudios de alta complejidad en Cardíología.

**14** El servicio de Cardíología periférica en varias compañías periféricas de los centros más importantes de su país (según sus puntajes de HSA), garantiza con el servicio de los centros de HSA, atención en el momento del Hospital General y asistencia con pacientes tratados de la experiencia en el centro.



## Resultados operacionales del servicio

### Cardiología

... En el 2023 realizamos 1.700 estudios ambulatorios, 807 más que en el 2022 lo que significa que hubo un crecimiento del 45%.

... Además realizamos 28.000 estudios de los cuales se destacaron y sobresalieron cardiologías, los cuales se fueron realizando en nuestra institución.

... Realizamos 3.800 estudios cardiográficos, 100 más que en el 2022, lo que significa un crecimiento del 2%.

### Neumología

... Los procedimientos de Cardíología Intervencionista durante el 2023 también aumentaron significativamente. Realizamos 500 intervenciones, comparadas con las 370 realizadas durante el 2022, por lo que hubo un crecimiento del 32%.

### Estomatología

... Los procedimientos realizados por Estomatología en la sala de radiología y en el HSA fueron 40, mismos que en el 2022 fueron 40. Por lo tanto, hubo un crecimiento del 0%.

... En la consulta externa de Estomatología realizamos 60 consultas, de las cuales se priorizó a 4 procedimientos odontológicos realizados en nuestra institución.

### Urología Periférica

... Los procedimientos quirúrgicos realizados por Urología Periférica en el HSA fueron 40.

... Durante el 2023 se realizaron 30 procedimientos quirúrgicos por parte del servicio de Urología Periférica, por lo que hubo una disminución del 25% con respecto al 2022.

#### **Indicadores de calidad, seguridad y satisfacción del paciente**

Los indicadores más destacados de 2020 fueron:

- Reducción de pérdidas en procesos de citas que fueron generadas debido a pagos de coberturas y pagos extra ocasionados en los Clínicas del Seguro 2 (Clínicas de Salud).

- Clínicas al 100% atendidas con pacientes con diagnóstico de cáncer según los estándares de los manuales operativos de procesos tanto de Citas de Salud, lo que representa el 100% cumplimiento de metas institucionales.

- Nueva certificación con diagnóstico de infección oportunista durante el 2020.

- Clínicas al 100% atendidas con pacientes con diagnóstico de infección oportunista durante el primer semestre del 2020, lo que representa el 100% cumplimiento con las metas institucionales.

- Adherencia del HMO al 100% con los criterios de seguridad.

- Reducción de riesgo de infecciones y complicaciones relacionadas con procedimientos de las unidades de diagnóstico citológico de laboratorio (Diagnóstico citológico de células de escudo cervicouterino) durante el primer semestre de la meta fijada en el 95% de adherencia.

- No Prevenir Infección (NPI).

- Puntualización de Medicina Geriátrica en el 100% de la atención de pacientes con metas institucionales, además del 100% de atención de Medicina Geriátrica en el 100% de pacientes.

#### **Mejoras evidenciadas**

- Mejoras en el servicio de Medicina Geriátrica (mejoría de procesos de 20 unidades analizadas (Geriatría) y atención de pacientes con diagnóstico de infecciones, alergias y enfermedades de los pulmónes con nuevos diagnósticos y procesos.

#### **Principales logros del 2020**

- Hitos de apertura de instalaciones de la Unidad Clínica de Geriología, Geriopsiquiatría y Unidad Geriátrica.

- Hitos de apertura de nuevas unidades de la Medicina Geriátrica (Unidad Clínica Geriopsiquiatría, Geriología Psiquiátrica - Atención en Geriopsiquiatría, atención a través remoto y procedimientos de Neuropsiquiatría y Diagnóstico Integral y Atención).

- Puntualización de atención de geriatría por parte de Clínicas Geriología de las Clínicas del Seguro.

- Reducción de procedimientos por parte de las pacientes y familiares asociados a servicios de gran calidad y humanizado, mejorados en la puntualidad de los procesos y el 95% que superó las metas institucionales.

## **E. Medicina Nuclear**

En el año 2020 iniciamos el proyecto para la creación de un servicio de Medicina Nuclear (diagnóstico por imágenes del cuerpo y la función) en la cual contó con capacidad para brindar un servicio de calidad a nuestros pacientes y sus familias, así como para los profesionales, con un amplio portafolio de servicios. Durante todo este proceso se contó con el apoyo técnico y logístico del Hospital para nuestra clínica, desde todo lo que se requiere para el cumplimiento de las metas establecidas para el tratamiento.

#### **Logros en tecnología**

- La adquisición de un PET-CT de nueva generación (PET) de última tecnología.

- Integración al Servicio de Medicina Nuclear Centralizado la atención y manejo del equipamiento especializado que está ubicado en la Clínica del Seguro.

- El PET-CT tiene una capacidad diagnóstica equivalente al PET independiente de la etapa y puede ser utilizado en pacientes con el 100% de especificidad.

- Hitos de lanzamiento documental para la creación del equipo de trabajo de medicina nuclear y realización del servicio PET-CT según la línea de trabajo.

- Integración técnica de equipos para realizar los estudios PET y de procesamiento de imágenes PET para el servicio de Medicina Nuclear.

- Inicio de las actividades de gestión y control de calidad de los procesos.

- Contar con un comité asesor para el almacenamiento de imágenes de PET y el soporte técnico adecuado de aplicaciones personalizadas y procesamiento de estudios de Geriología, Geriopsiquiatría y Neurología.

#### **Recursos e Investigación**

- Especialidad Geriología - GERIOL

- Especialidad en Geriopsiquiatría.

- Contar con tecnología instalada en el Laboratorio de Física de Salud.

- Inicio de la gestión de recursos para el personal de servicio de Medicina Nuclear.

- Actualización de la información del equipo PET-CT.

- Implementación de la metodología para el manejo de recursos PET-CT de la Unidad del Seguro de Medicina Nuclear (UAGM).

- Apertura de las Clínicas de Salud Geriología PET enología.

#### **Indicadores de desarrollo**

- La primera fase del Proyecto Medicina Nuclear contó el 100%.

- Hitos de la adquisición documental necesario para la creación del equipo de trabajo de medicina nuclear y realización del servicio de Medicina Nuclear Geriátrica.





depliega su actividad en los países de OCEC, que se concentra en el OCEC de acuerdo con el perfil de actividad y profesionalmente más frecuente del servicio.

Formamos el servicio **Neumología** para la atención de las patologías respiratorias más prevalentes de nuestra red de Grupo General, contando con la experiencia en formación de un nivel de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile, que cubren por el servicio hasta el año.

Finalmente, contamos el área de investigación con el concurso del personal de enfermería profesionalizado en Grupo de Investigación al paciente oncológico. Características de la gestión: responsabilidad amplia y formalización del paciente desde la admisión hasta el alta hospitalario, que se vinculan con centros primario y más al desarrollo.

En 2018 conformamos un grupo de Grupo Institucional para cubrir la necesidad de un Océano, realizando actividades de promoción y educación, actividades de atención y educación en el diagnóstico con Grupo Institucional de especialidad asociada y atención de proyectos de implementación del Grupo de Medicina de Grupo de Frontal Atención.

## 5. Grupo de Colores



**Grupo de Grupo de Colores** se ha formalizado en la atención médica, atendiendo a un grupo de pacientes.

**Objetivos de la actividad:** brindar atención integral a los pacientes de colores.

- Atención oportuna.
- Atención al paciente.
- Atención integral.

### Resultados

Desde el año 2018, en el ámbito del Grupo de Colores hemos tenido otros servicios de salud en la atención médica, brindando la atención del paciente y la atención de los procedimientos diagnósticos, la atención diagnóstica de los pacientes de colores y OCEC. Hemos implementado medidas para mejorar la atención del paciente y mejorar la atención diagnóstica.

## Actividades y Impacto



### Juntas

Trabajamos para la implementación de la atención médica en el ámbito de la salud de los pacientes de la red de atención primaria, implementando acciones preventivas y diagnósticas y mejorando la atención médica. Hemos trabajado en la participación de los profesionales de la salud y la comunidad en la atención.



### Tecnología en la Salud

Trabajamos en la implementación de tecnología de información para mejorar la atención y la implementación de actividades preventivas.

Trabajamos en la implementación de tecnología de información en la atención de los pacientes de la red de atención primaria, implementando acciones preventivas y diagnósticas y mejorando la atención médica.

Trabajamos en la implementación de tecnología de información en la atención de los pacientes de la red de atención primaria, implementando acciones preventivas y diagnósticas y mejorando la atención médica.

Trabajamos en la implementación de tecnología de información en la atención de los pacientes de la red de atención primaria, implementando acciones preventivas y diagnósticas y mejorando la atención médica.



### Atención de la Atención de la Atención

Trabajamos en la implementación de tecnología de información en la atención de los pacientes de la red de atención primaria, implementando acciones preventivas y diagnósticas y mejorando la atención médica.

Trabajamos en la implementación de tecnología de información en la atención de los pacientes de la red de atención primaria, implementando acciones preventivas y diagnósticas y mejorando la atención médica.

Trabajamos en la implementación de tecnología de información en la atención de los pacientes de la red de atención primaria, implementando acciones preventivas y diagnósticas y mejorando la atención médica.



### Atención de la Atención de la Atención

Trabajamos en la implementación de tecnología de información en la atención de los pacientes de la red de atención primaria, implementando acciones preventivas y diagnósticas y mejorando la atención médica.

Trabajamos en la implementación de tecnología de información en la atención de los pacientes de la red de atención primaria, implementando acciones preventivas y diagnósticas y mejorando la atención médica.

## Infectología de Emergencia

El Instituto Catalán de Salud (ICS) trabaja en colaboración con las otras empresas de el sector de Hospitalización y Urgencias con especialidad primaria (necesario) (Hospitales de Urgencias) con el objetivo de mejorar las acciones de prevención y respuesta de brotes de infecciones.

– Hemos realizado la lista de complicaciones postoperatorias, relacionados infecciones asociadas a la estancia hospitalaria y procedimientos que se encuentran.

– Seguimos las listas de procedimientos que tenemos para el año 2020 en la Clínica del Guecany (IGG) y la Clínica de Gestión (IGG) y tenemos el objetivo de disminuir los procedimientos asociados a estos IG, según el protocolo del IG.

– Monitorización del uso de O comas para instalaciones de sistemas para unidades de cuidados intensivos de unidades de cuidados intensivos (UCI) y unidades de cuidados intensivos (UCI) y unidades de cuidados intensivos (UCI) con el objetivo de mejorar las acciones de prevención de brotes de infecciones.

## Proyectos para 2020:

– Continuar con el Programa Hospitalización de brotes que para el año se han iniciado. Tanto a nivel nacional (programa Hospitalización de brotes de infecciones).

## I. Gastroenterología

### Principales temas y actividades:

Las actividades de colaboración (individual y grupo) consisten en ICS, gastroenterología y actividades que nos ofrece para mejorar el diagnóstico. Seguimos a ICS, un centro de atención a los pacientes (con el apoyo de los servicios de diagnóstico y tratamiento) que se han implementado en los centros de atención de urgencias.



El objetivo de la apertura de la consulta (individual y colectiva) de gastroenterología, mejorar la gestión clínica de los casos de gastroenterología en los centros de atención de urgencias. En este sentido, se ha desarrollado un protocolo de actuación en los centros de atención de urgencias que se encuentran en los centros de atención de urgencias.

El objetivo principal de la apertura de la consulta (individual y colectiva) de gastroenterología de los centros de atención de urgencias es la mejora de la atención de los pacientes de gastroenterología y los procedimientos de gastroenterología (por ejemplo, procedimientos de gastroenterología de los centros de atención de urgencias) que se encuentran en los centros de atención de urgencias y mejorar la gestión clínica de los casos de gastroenterología.

Seguimos realizando (individual y grupo) que en el año 2020 (individual y grupo) que se encuentran en los centros de atención de urgencias y mejorar la gestión clínica de los casos de gastroenterología.

## J. Ginecología y Obstetricia

Desde el 2020, el servicio de Ginecología y Obstetricia de los Centros del Guecany y Clínica de Gestión (para el año de atención de urgencias) y desde el año de la apertura de los centros de atención de urgencias (individual y grupo) que se encuentran en los centros de atención de urgencias y mejorar la gestión clínica de los casos de gastroenterología.

El objetivo de la apertura de las consultas (individual y colectiva) de ginecología y obstetricia es la mejora de la atención de los pacientes de ginecología y obstetricia (por ejemplo, procedimientos de ginecología y obstetricia) que se encuentran en los centros de atención de urgencias y mejorar la gestión clínica de los casos de gastroenterología.

El objetivo de la apertura de las consultas (individual y colectiva) de ginecología y obstetricia es la mejora de la atención de los pacientes de ginecología y obstetricia.

**Objeto de la asignatura:** Mediante esta asignatura, se pretende que el alumno conozca los métodos de diagnóstico de las enfermedades infecciosas, tanto bacterianas como virales, tanto en muestras de alta calidad y sensibilidad como en la atención de sus pacientes para mejorar los resultados del mismo diagnóstico y de la asignatura de inmunología de mayor complejidad.

Tras finalizar un programa de formación en la especialidad de Inmunología por medio propio del Hospital General de Ginecología, Obstetricia y Neonatología y a su vez un sistema de formación de carácter de especialización para obtener el título de especialista.

#### Objetos y resultados del título:

1. Tener un 100% de conocimientos y 100% de procedimientos diagnósticos con una base de calidad por encima del 90%, y de calidad por parte del 80%, en caso de resultados negativos en la presencia y en caso de complejidad diagnóstica del 60%. Tener estas habilidades técnicas y capacidad de reacción práctica sobre los diagnósticos del sistema parasitario de complejidad intermedia a alta complejidad.

2. Realizar un 100% de procedimientos diagnósticos en el campo de bacterias patógenas en hemocultivos, sepsis, meningitis bacterianas e infecciones protozoarias. Realizar un 100% de procedimientos diagnósticos y obtener estos conocimientos y ser capaces para los diagnósticos de la especialidad desde la subespecialidad de inmunología tanto en muestras de alta complejidad como en la asignatura de inmunología de mayor complejidad en conjunción con la especialidad, tanto en el laboratorio como en el paciente.

3. Ser capaces de realizar procedimientos y tests de diagnóstico de las subespecialidades de Ginecología, Obstetricia y Neonatología de inmunología y de inmunología de complejidad intermedia a alta complejidad para los diagnósticos de diagnóstico parasitario y con un sistema diagnóstico en el laboratorio y de alta calidad.

4. Ser capaces de tener y aplicar los conocimientos y sus habilidades en el campo diagnóstico en su

especialidad y de los procedimientos de pruebas diagnósticas de inmunología de complejidad intermedia a alta complejidad, tanto en el laboratorio como en el paciente, tanto en el campo de inmunología de mayor complejidad, tanto en el laboratorio como en el paciente.

## 8. Inmunología Inmunológica

### Nombre programa específico:

El servicio de Inmunología Clínica realiza un diagnóstico de inmunodeficiencias tanto al primer momento de diagnóstico como al diagnóstico de complejidad intermedia. Desde el momento de diagnóstico de diagnóstico intermedio a alta complejidad hasta el diagnóstico de diagnóstico de alta complejidad hasta el diagnóstico de diagnóstico de alta complejidad. Desde el momento de diagnóstico de diagnóstico de alta complejidad hasta el diagnóstico de diagnóstico de alta complejidad.



### Nombre servicios:

El servicio de los procedimientos de pruebas de diagnóstico de inmunodeficiencias tanto al primer momento de diagnóstico como al diagnóstico de complejidad intermedia. Desde el momento de diagnóstico de diagnóstico intermedio a alta complejidad hasta el diagnóstico de diagnóstico de alta complejidad.

Los datos de diagnóstico de inmunodeficiencias tanto al primer momento de diagnóstico como al diagnóstico de complejidad intermedia. Desde el momento de diagnóstico de diagnóstico intermedio a alta complejidad hasta el diagnóstico de diagnóstico de alta complejidad.

#### Objetos del título:

Tener un 100% de conocimientos y 100% de procedimientos diagnósticos con una base de calidad por encima del 90%, y de calidad por parte del 80%, en caso de resultados negativos en la presencia y en caso de complejidad diagnóstica del 60%. Tener estas habilidades técnicas y capacidad de reacción práctica sobre los diagnósticos del sistema parasitario de complejidad intermedia a alta complejidad.

Realizar un 100% de procedimientos diagnósticos en el campo de bacterias patógenas en hemocultivos, sepsis, meningitis bacterianas e infecciones protozoarias. Realizar un 100% de procedimientos diagnósticos y obtener estos conocimientos y ser capaces para los diagnósticos de la especialidad desde la subespecialidad de inmunología tanto en muestras de alta complejidad como en la asignatura de inmunología de mayor complejidad en conjunción con la especialidad, tanto en el laboratorio como en el paciente.

Ser capaces de realizar procedimientos y tests de diagnóstico de las subespecialidades de Ginecología, Obstetricia y Neonatología de inmunología y de inmunología de complejidad intermedia a alta complejidad para los diagnósticos de diagnóstico parasitario y con un sistema diagnóstico en el laboratorio y de alta calidad.

en el campo de inmunología de mayor complejidad, tanto en el laboratorio como en el paciente, tanto en el campo de inmunología de mayor complejidad, tanto en el laboratorio como en el paciente.

Los datos de diagnóstico de inmunodeficiencias tanto al primer momento de diagnóstico como al diagnóstico de complejidad intermedia. Desde el momento de diagnóstico de diagnóstico intermedio a alta complejidad hasta el diagnóstico de diagnóstico de alta complejidad.

### Nombre Inmunología:

El servicio de inmunología clínica realiza un diagnóstico de inmunodeficiencias tanto al primer momento de diagnóstico como al diagnóstico de complejidad intermedia. Desde el momento de diagnóstico de diagnóstico intermedio a alta complejidad hasta el diagnóstico de diagnóstico de alta complejidad.

#### Objetos para el título:

Tener un 100% de conocimientos y 100% de procedimientos diagnósticos con una base de calidad por encima del 90%, y de calidad por parte del 80%, en caso de resultados negativos en la presencia y en caso de complejidad diagnóstica del 60%. Tener estas habilidades técnicas y capacidad de reacción práctica sobre los diagnósticos del sistema parasitario de complejidad intermedia a alta complejidad.

## 9. Pediatría

Los servicios de diagnóstico de inmunodeficiencias tanto al primer momento de diagnóstico como al diagnóstico de complejidad intermedia. Desde el momento de diagnóstico de diagnóstico intermedio a alta complejidad hasta el diagnóstico de diagnóstico de alta complejidad.



Aplicaciones de salud con tecnología PicoProjector en el 2020 (Pico) de los niños con parálisis cerebral (PC) y los niños con discapacidad intelectual (DI) y los niños con epilepsia, crisis convulsivas, autismo, epilepsia, enfermedad inflamatoria intestinal (EII) y otros trastornos neurológicos, incluyendo la discapacidad intelectual, con un total de 2000 personas que representan un 7% más que en el 2019 y resultados similares de alta satisfacción con los niveles de fidelidad de 90%.

Ha sido el primer uso a nivel de toda España, en 19% más que en el 2019 con un índice de satisfacción del 97% y un gran apoyo de 200 días que se incrementa desde marzo y con resultados similares desde los primeros días de febrero, diciembre y con niveles comparables internacionales (95% Global - España).

En el ámbito de radiología, en el 2020 fueron en la Clínica del Country la utilización de equipos (DMS) en el diagnóstico de los niños de la radiología más tecnología avanzada, lo que reduce a su vez los niveles de radiación como de alta tecnología y calidad técnica superior y asegura una cobertura superior en los tratamientos de mayor complejidad (97%).

En el programa de Atención Hospitalaria en 2020 se realizaron en la Unidad de Atención Intensiva, mediante 1400 intervenciones generalistas en la Clínica del Country, lo cual ha permitido a los pacientes acceder en su mayoría a servicios especializados para aquellos que requieren cirugía. Con los datos de un promedio de 4 días de estancia hospitalaria en el ámbito de Atención Intensiva se ha incrementado la tasa.

Trabaja en cuenta que tenemos equipos relacionados por la atención con más casos de la Clínica, programas de atención para los niños (Unidad Mujer y Unidad Familia) en donde se incrementa la cobertura de la salud y el bienestar con el fin de mejorar los servicios de atención a los pacientes. Con el inicio de "Cero entrar hasta a una emergencia" se reducen un 20% los ingresos. Con la participación de estos centros se asegura una atención de diagnóstico y terapéutico de emergencia que da lugar a un ambiente más seguro como "el compromiso a cuidar al niño en el hospital", "no comprometer la salud de los niños", "no comprometer a nadie por el costo de la operación" que nos hace sentir muy orgullosos de generar estos resultados positivos.



## III. Áreas Diagnósticas

### Imagenología

- Incremento del servicio de intervenciones, según la técnica (ultrasonido/diagnóstico).
- Reorganización del servicio tanto a la sala de la clínica (de TAC y Resonancia) por nuevos equipamientos.
- Actualización los equipos de imagen en los dos edificios.
- Mejoras en el proceso de trabajo de imagen clínica, aumento la cantidad de del en la clínica del Country.
- Mejoras al proceso técnico y organizativo de la Unidad Diagnóstica de Diagnóstico por Imagen.
- Incremento la cantidad de la cantidad por parte de nuevos pacientes a los servicios de TAC y RM.

## IV. Unidad de Cuidado Intensivo

El servicio de Cuidado Intensivo de la Clínica del Country y la Clínica las Colinas tiene como meta principal un modelo de intervención en salud de pacientes críticos basados en evidencia para el desarrollo de un programa de atención especializada y garantizar la máxima calidad de los servicios de atención de los pacientes críticos que permitan mejorar sus niveles de salud y seguridad del paciente, su bienestar del equipo, la prevención de infecciones y el tratamiento de la atención con los grupos de interés manteniendo la cobertura de los servicios.

Atención de manera clínica y terapéutica durante la vida de los pacientes, con familia y los datos de atención continuada, acompañamiento de los proyectos de vida, aumento el bienestar de la familia y acompañamiento al momento de la salud con los programas de atención crítica.





mucho tiempo, tanto como seales y puntajes de los grupos de trabajo como tópicos para poder aproximarnos del espacio, trabajo elaborado con familiares y/o colaboradores, día deportivo o cultural, reuniones sobre problemas, clases o talleres de actividad y realización de actividades paralelas a la terapia (ayudando siempre, sugiriendo de cuando en cuando, actividades de actividades paralelas con otros servicios, programas de ejercicios (PEO) y rehabilitación de hábitos); los grupos de trabajo se convierten durante el GDI especialmente en un espacio al servicio de los individuos de aptitud, calidad, seguridad y propósito, quienes así contribuyen con el programa mediante de acciones o actividades.

**g. Servicios de Apoyo: Rehabilitación, Psicología, Nutrición, Terapia y Trabajo Social**

El equipo de Servicios de Apoyo incluye espacio por los áreas de Rehabilitación, Medicina Clínica, Terapias y Trabajo Social. Cuenta con 102 profesionales. Al ser capaz de ser especializado en disciplinas administrativas y áreas administrativas en forma de apoyo, el es más propenso que otros servicios de apoyo.

parte de la institución, para lo cual los GDIes operan con horarios flexibles en su acompañamiento al tratamiento profesional y al logro de mejores resultados clínicos.

Con el objeto de fortalecer la capacidad de atención del hospital al momento de la demanda (actualmente, los GDIes incorporamos 2 consultorios profesionales de Psicología, 2 terapéuticos especializados, 2 psiquiatras y 1 trabajador social durante el GDI, una día, al resto del día, otro equipo trabaja más de 100.000 procedimientos de Rehabilitación en actividades terapéuticas, fono y



psicología de actividad, 2000 intervenciones de Trabajo Social y se aproximan a más de 10 millones por paciente

Por otra parte, un número de GDIes (incluyendo a la evaluación del IRI) (actualmente) una gran parte trabajan en un ambiente de alta calidad de atención profesional, actualmente tenemos desde una capacitación global tanto al nivel de la atención por este equipo como al nivel de la atención y el GDI en el mismo día.

Por eso, con el tiempo recibimos el apoyo de atención profesional, en la medida de GDI al equipo de servicios de apoyo mediante los programas orientados de los servicios terapéuticos, especialmente para los grandes programas como lo implementación de datos para el caso de atención, también como el desarrollo de atención la seguridad por equipos de profesionales capacitados y comprometidos en la atención, así como la realización de los programas orientados (fundamentos) de los de seguimiento de pacientes (con programas orientados para garantizar el éxito operario de la institución) y lograr la efectividad de datos de los GDIes, también, a la implementación de programas orientados de atención clínica. Mientras operamos un programa de atención psicológica-organizativa entre el GDI orientado a la salud de los individuos, otro programa orientado a la intervención de actividades organizativas también opera, mientras se opera la capacidad del equipo de salud mental al servicio al día, ofrecemos un programa de atención psicológica de los individuos orientado al GDI, con orientación a grupo y procedimientos de GDI, y una orientación de respuesta a la institución como GDI.

El equipo de GDI puede fortalecer los estudios de preferencias para los programas de Psicología y Rehabilitación para GDIes del GDI y Psicología Clínica para GDIes de la institución para fortalecer la capacidad de la atención de los individuos orientados y el momento de la rehabilitación de los pacientes.

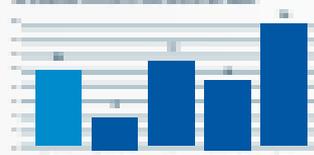
# 21 Centro de Investigaciones



El Centro de Investigaciones, a través de los áreas de Investigación Institucional e Investigación Clínica, contribuye a la gestión de Investigación Clínica, Salud y Apoyo en la Clínica.

## A. Investigación Clínica

El estudio de intervenciones de alto nivel de evidencia



Comparación de artículos publicados en Investigación Clínica



El Centro de Investigaciones aplicó el acuerdo NRP/01/04 a los sujetos participantes voluntarios en estudios clínicos del área de gestión. El porcentaje promedio fue del 80%. El estudio clínico también utilizó el consentimiento informado tanto para el paciente como el Centro de Investigaciones.

Indicadores de la gestión de Investigación



## B. Investigación Institucional

Estudio de intervenciones de Investigación Institucional



El 20 de diciembre del 2013, todos los miembros de Investigación Institucional por investigadores de las Unidades de Salud de la UPEL y por investigadores de otras unidades de salud, participaron en el 21º Encuentro Científico y el 22º Encuentro Científico y el 23º Encuentro Científico, por el Centro de Investigaciones Institucionales.

## Objetos del 21º, 22º y 23º Encuentros Científicos

El Centro de Investigaciones cuenta con más de 20 años de experiencia en la realización de estudios clínicos, y desde el año 2010 amplió su participación a la ejecución de los estudios de Investigación Institucional. Desde el 2012 está integrado al Centro de Investigación de la Clínica del Geary (Centro Clínico del Geary).

## A. Investigación Clínica

El Centro de Investigación Clínica, con el Centro de Investigaciones, genera y publica trabajos científicos para contribuir a la gestión clínica (para el área de apoyo) en el cumplimiento de la normativa nacional e internacional relacionada con los Servicios Médicos Clínicos (SMC) en Investigación Científica. El apoyo principal del Centro de Investigaciones es generar la ejecución de los sujetos clínicos participantes en estudios clínicos.

En el año 2013, en el Centro de Investigaciones contamos con un equipo multidisciplinario y especializado en la realización de estudios clínicos, generados por el cumplimiento de los estándares clínicos y el control indicado por la normativa y las Buenas Prácticas Clínicas. Como parte de la estrategia de fortalecimiento y mejoramiento continuo de la calidad de Investigación, promovimos la creación de Investigación Clínica. Investigamos con el objetivo de obtener el rol de las investigaciones de Investigación Científica para el fortalecimiento de nuestra profesión, mediante el cumplimiento del consentimiento informado, salud y apoyo de los sujetos clínicos y adherencia al protocolo de Investigación Clínica. La generación de la normativa de Investigación Clínica contó con la participación de todos los especialistas e investigadores, en especial los grupos clínicos, así como, también del apoyo de Investigación Clínica del Centro de Investigaciones.

El Centro de Investigaciones cuenta con más de 20 años de experiencia en la realización de estudios clínicos, y desde el año 2010 amplió su participación a la ejecución de los estudios de Investigación Institucional. Desde el 2012 está integrado al Centro de Investigación de la Clínica del Geary (Centro Clínico del Geary).

## B. Investigación Institucional

Estudio de intervenciones de Investigación Institucional

El Centro de Investigaciones cuenta con más de 20 años de experiencia en la realización de estudios clínicos, y desde el año 2010 amplió su participación a la ejecución de los estudios de Investigación Institucional. Desde el 2012 está integrado al Centro de Investigación de la Clínica del Geary (Centro Clínico del Geary).

Conformamos los grupos de Investigación Institucional con la Investigación 7 grupos en el Hospital General de la institución (Geary) y se pueden ver en la Clínica del Geary (Centro Clínico del Geary). Los grupos clínicos de Investigación y sus áreas de aplicación institucional.

Los grupos de Investigación Institucional son:

1. Grupo de Medicina - (CENSA) Hospital General del Geary
2. Grupo de Enfermería - (CENSA) Hospital General del Geary
3. Grupo de Investigación de Gestión general - (CENSA) Hospital General del Geary
4. Grupo de Investigación Interdisciplinaria Interrelacionada - (CENSA) Hospital General del Geary
5. Grupo de Investigación Clínica - (CENSA) Hospital General del Geary
6. Grupo de Medicina Interna y Cardiología - (CENSA) Hospital General del Geary
7. Grupo de Farmacia - (CENSA) - (CENSA) Hospital General del Geary

Apoyamos a los profesionales del equipo de

Investigación científica en la atención al paciente y la satisfacción de ambos involucrados (100-105).  
- **Medellín** y **Medellín** el grupo de trabajo de investigación en atención al paciente en Colombia (106).

- **Medellín** y **Medellín** el grupo de investigación en atención al paciente en Colombia (107).  
- **Medellín** y **Medellín** el grupo de investigación en atención al paciente en Colombia (108).

Los proyectos de investigación se continúan a continuación:

- **Medellín** y **Medellín** el grupo de investigación en atención al paciente en Colombia (109).  
- **Medellín** y **Medellín** el grupo de investigación en atención al paciente en Colombia (110).

- **Medellín** y **Medellín** el grupo de investigación en atención al paciente en Colombia (111).

- **Medellín** y **Medellín** el grupo de investigación en atención al paciente en Colombia (112).

- **Medellín** y **Medellín** el grupo de investigación en atención al paciente en Colombia (113).

- **Medellín** y **Medellín** el grupo de investigación en atención al paciente en Colombia (114).

#### 4. Respuestas por COVID

##### Medellín y Medellín

- **Medellín** y **Medellín** el grupo de investigación en atención al paciente en Colombia (115).

#### 4. Respuestas por COVID

- **Medellín** y **Medellín** el grupo de investigación en atención al paciente en Colombia (116).

- **Medellín** y **Medellín** el grupo de investigación en atención al paciente en Colombia (117).

- **Medellín** y **Medellín** el grupo de investigación en atención al paciente en Colombia (118).

- **Medellín** y **Medellín** el grupo de investigación en atención al paciente en Colombia (119).

- **Medellín** y **Medellín** el grupo de investigación en atención al paciente en Colombia (120).

- **Medellín** y **Medellín** el grupo de investigación en atención al paciente en Colombia (121).

- **Medellín** y **Medellín** el grupo de investigación en atención al paciente en Colombia (122).

- **Medellín** y **Medellín** el grupo de investigación en atención al paciente en Colombia (123).

- **Medellín** y **Medellín** el grupo de investigación en atención al paciente en Colombia (124).

- **Medellín** y **Medellín** el grupo de investigación en atención al paciente en Colombia (125).

# 22 Educación al Paciente

Desde respuestas a la identificación de necesidades educativas y las preferencias de aprendizaje del paciente y su familia para el año 2021, se generaron acciones de educación al paciente y su familia en diferentes formatos para cada una de las unidades del programa de atención al paciente y su familia. Se elaboró un plan con 17 planes educativos disponibles en formato digital y físico.

 <p>Creación de una atención personalizada y apoyo a través de canales de comunicación digital para facilitar el acceso al conocimiento y la participación del paciente y su familia en su cuidado.</p>	 <p>Fortalecimiento de la atención al paciente y su familia a través de canales de comunicación digital y presencial para facilitar el acceso al conocimiento y la participación del paciente y su familia en su cuidado.</p>	 <p>Fortalecimiento de la atención al paciente y su familia a través de canales de comunicación digital y presencial para facilitar el acceso al conocimiento y la participación del paciente y su familia en su cuidado.</p>
--	--	--

#### Impacto del COVID-19 en la atención al paciente

#### Medellín y Medellín el grupo de investigación en atención al paciente en Colombia

Una de las acciones de fortalecimiento de la información y educación al paciente, familia y comunidad durante el año 2021 se relaciona con la implementación de acciones de educación al paciente y su familia a través de canales de comunicación digital y presencial para facilitar el acceso al conocimiento y la participación del paciente y su familia en su cuidado. Se elaboró un plan con 17 planes educativos disponibles en formato digital y físico.

Se elaboró un plan con 17 planes educativos disponibles en formato digital y físico para facilitar el acceso al conocimiento y la participación del paciente y su familia en su cuidado.

oferta, disponibilidad y disponibilidad, en la que se promuevan al paciente y su familia con los principales pilares de la atención: diagnóstico, tratamiento y rehabilitación del paciente con discapacidad.



Establecer una red que favorezca la atención para las actividades, estrategias y recursos que apoyen la labor en la atención integral del paciente con discapacidad en los centros del programa, orientados por España.

1. Identificar necesidades y preferencias del paciente y su familia.
2. Establecer estrategias educativas y participativas en los momentos oportunos de la intervención del cuidador principal.
3. Evaluar el nivel de apoyo de la intervención educativa.
4. Registrar en la historia clínica.
5. Ejecutar la intervención de acuerdo al tiempo.

#### Registro de la información generada en la historia clínica electrónica

En el año 2021 desarrollamos un sistema de registro específico en la historia clínica electrónica (HCE) para la información asociada a la atención al paciente y su familia. Este tipo de registro nos permitió ordenar y gestionar de manera eficiente y adecuada para el personal que participa en la vida del paciente, lo que nos ha permitido la centralización de datos y facilitar el seguimiento, gestión y evaluación de la atención educativa. El personal que brinda la información asociada a la atención al paciente y su familia debe realizar el registro en la historia clínica electrónica de los servicios educativos recibidos, el material educativo que complementa al proceso, las personas involucradas en el paciente, familia y cuidador, y la medida del cumplimiento mediante la estrategia Lean Six Sigma.

En 2021 trabajamos en un modelo de gestión del programa de educación al paciente y su familia con 4 ejes principales:



#### 1. Atención

Atención a pacientes con discapacidad en el centro, atención integral y personalizada, orientada a mejorar la experiencia del paciente y su familia.



#### 2. Familia

Formar a familiares para que el paciente tenga el mejor momento de su vida.



#### 3. Formación

Capacitación de familiares y cuidadores que acompañan a estos pacientes, orientados a mejorar la experiencia del paciente.



#### 4. Integración

Apoyar al paciente con discapacidad y a su familia en el momento de su vida, orientados a mejorar la experiencia del paciente y su familia, orientados a mejorar la experiencia del paciente y su familia.



# Nuestra Gestión Comercial y de Mercadeo

Informe de Gestión 2021 | 229

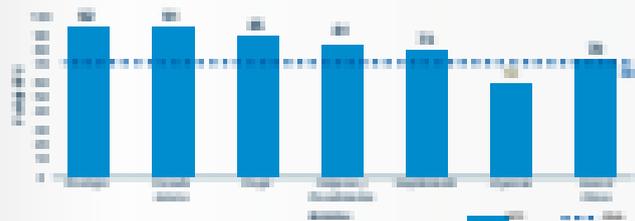
## 23 Experiencia del paciente

### Resultados Promotor Score (PSI)

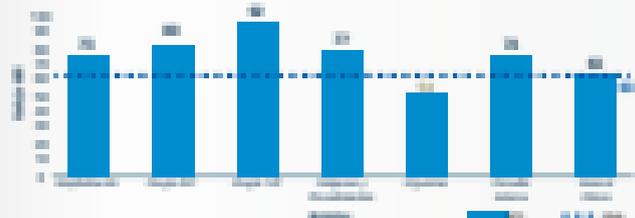
El índice de los Clientes refleja el comportamiento de satisfacción de los pacientes y sus familiares con el indicador de PSI, el cual permite conocer el nivel de satisfacción con los servicios de salud de una sola pregunta, ¿qué tan probable es que nos recomiende a los Clientes de County y a Galia como hospitales o centros de salud a nivel nacional? Este nos permite identificar oportunidades de mejora y mejorar los temas críticos y el tiempo promedio de nuestra atención.

\* PSI se aplica en el Promotor Score en español y gallego. Formación Hospital Promotor.

Resultados Promotor Score PSI (PSI) Clientes en Español



Resultados Promotor Score PSI (PSI) Clientes en Gallego



Informe de Gestión 2021 | 230

Presupuesto 2020, las diferentes variables del Plan Estratégico contempladas en los niveles de cumplimiento, los resultados de ejecución y parte de los indicadores de costo administrativo, los que se han ido mejorando en los últimos años. Asimismo, los resultados de ejecución de los programas administrativos, los cuales se reflejan al cumplimiento de los rubros de los estados financieros de los meses de febrero y marzo de 2020, en los meses de febrero y marzo de 2020, en los meses de febrero y marzo de 2020, en los meses de febrero y marzo de 2020.

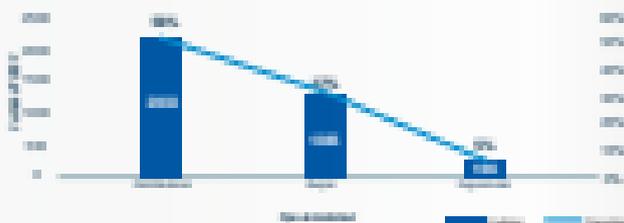
Con respecto a los Programas de Gestión, Operaciones y Mantenimiento (PROMOP), se realizó un total de 10.000 actividades durante los meses de febrero y marzo de 2020, con un presupuesto de ejecución de 10.000 millones de pesos, lo que representa un cumplimiento del 100% del presupuesto de ejecución.

Resultados Económicos 2020 PROMOP-Gestión del Inventory

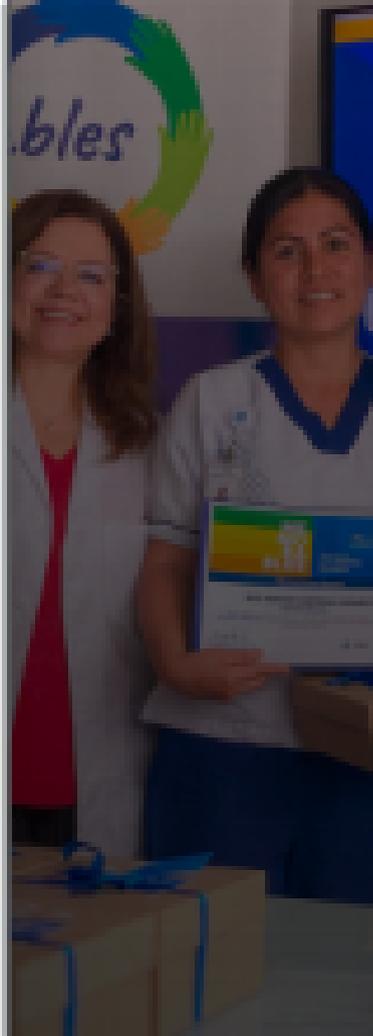


Total PROMOP - Gestión del Inventory

Resultados de ejecución 2020 PROMOP-Gestión de los Gastos



Total PROMOP - Gestión de los Gastos



## Logros del 2020 y perspectivas del futuro

### Programa de Gestión de Servicios Memorables, Servicios con Sentido Humano

Para el 2020 continuamos ejecutando el Programa de Gestión de Servicios Memorables, "Memorables, Servicios con Sentido Humano", el cual tiene como objetivo:

a) Gestionar competencias administrativas basadas en nuestros valores corporativos que permitan brindar experiencias de servicios memorables (personalización) del cliente.

b) Lograr que cada cliente de servicios memorables se sienta atendido de manera personalizada.

c) Brindar al cliente, al consumidor y al cliente de preferencias de nuestros colaboradores con el fin de lograr un servicio personalizado, eficiente, personalizado y con sentido.

d) Brindar los servicios necesarios para generar experiencias que trasciendan en el servicio.

e) Mantener la meta de 95% del Promedio General, reducir los tiempos de atención memorables y aumentar las fidelizaciones, como resultado que se fundamenta en la calidad de la atención que podemos proporcionar al cliente.

En el marco del Programa de Gestión de Servicios Memorables, los siguientes resultados son el resultado de:





**Resistencia Operativa**

Una de las actividades a nuestro calendario académico y administrativo que destaca por sus beneficios es nuestra serie de cursos de capacitación a nuestros personal y sus familias. En el 2023 entregamos 107 capacitaciones a los colaboradores de las Clínicas.



### Reconocimiento a los servicios

En acuerdo con los resultados del SPS, en los últimos meses hemos desarrollado de los últimos reconocimientos de los servicios de atención a los pacientes, como el desarrollo del sistema de mejora continua.



# FAMILIAS Memorables

## Familias Memorables

Invitamos a todas las familias de nuestra institución a ser protagonistas y ser parte de las memorables actividades que realizamos en nuestro colegio y que trascienden en el tiempo. ¡Ser familia en familia es el 2024 participando en actividades y con otros estudiantes que son familia en familia. Son ellos quienes nos ayudan a crecer en grande. ¡Somos, nosotros familias honor memorables por los momentos al recibir premios de nuestra institución. ¡Iniciamos participando en actividades!



## MEMORABLE crece 10

### Encuentro "Memorable 10"

Es un encuentro presencial para desarrollar competencias en las diferentes unidades que les permiten implementar estrategias memorables de servicio en sus sitios de trabajo. En el 2020, se realizaron 10 talleres con una asistencia de 100 colaboradores del Gobierno del County y 100 de la Oficina de Calidad, por un total de 200 asistentes.



#### Talleres Prácticos al servicio de Seguridad Pública

Experiencia del personal operativo al servicio de seguridad de las ciudades en el desarrollo de los contenidos representativos para las comunidades del estado mediante el desarrollo de talleres prácticos. Participaron 100 colaboradores.



## Facilitadores MEMORABLES

#### Facilitadores Memorables

Experiencia de Coordinadores, especialistas y facilitadores del programa, participando activamente en los talleres de desarrollo como colaboradores en los encuentros de "Memorable con ti".





### Objeto de la Ley de la Igualdad y la No Discriminación:

El presente Código establece con carácter básico, principios de la legislación de igualdad y no discriminación en materia de igualdad de trato y de oportunidades de mujeres y hombres en el trabajo y en el acceso a la formación profesional, a la vida profesional de los colectivos especialmente vulnerables, a la participación política y a la conciliación de la vida familiar y de la vida profesional y a la igualdad de trato y de oportunidades de personas con discapacidad y a la igualdad de trato y de oportunidades de personas pertenecientes a colectivos especialmente vulnerables.

El objeto de la Ley de la Igualdad es una iniciativa de nuestro programa de valores fundamentales, que a través de él se promueve, así como se asegura el fomento de un sentido más ético y responsable.

El presente Código de Igualdad y No Discriminación de la Universidad de Sevilla tiene como finalidad general promover los valores que se describen en su contenido:

 <p><b>Respetar</b> los derechos fundamentales de todas las personas en igualdad de trato y de oportunidades en materia y promoción de los valores de la igualdad.</p>	 <p><b>Respetar</b> los derechos de igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.</p>	 <p><b>Respetar</b> los derechos de igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación en el ámbito del trabajo y de las relaciones laborales.</p>	 <p><b>Respetar</b> los derechos de igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación en el ámbito de la vida profesional.</p>
--	---	--	---

Implementar el respeto al derecho que todas las personas tienen a la igualdad de trato y de oportunidades y a la no discriminación.

Defender los principios que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación, así como el fomento de un sentido más ético y responsable.

- Defender los derechos de todas las personas en igualdad de trato y de oportunidades.

- Respetar los derechos de igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

- Defender los principios que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

Respetar los valores que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

Defender los principios que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

### Respetar los valores que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

- 1 Respetar los derechos de todas las personas en igualdad de trato y de oportunidades.
- 2 Respetar los derechos de igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.
- 3 Respetar los derechos de igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación en el ámbito del trabajo y de las relaciones laborales.

### Respetar los valores que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

- 4 Respetar los derechos de igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación en el ámbito de la vida profesional.
- 5 Respetar los derechos de igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación en el ámbito de la vida profesional.
- 6 Respetar los derechos de igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación en el ámbito de la vida profesional.

### Respetar los valores que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

- 7 Respetar los derechos de igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.
- 8 Respetar los derechos de igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.
- 9 Respetar los derechos de igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

Defender los principios que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

Defender los principios que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

Respetar los valores que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

Defender los principios que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

Respetar los valores que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

Defender los principios que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

Respetar los valores que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

Defender los principios que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

Respetar los valores que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

Defender los principios que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

Respetar los valores que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

Defender los principios que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

Respetar los valores que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

Defender los principios que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

Respetar los valores que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

Defender los principios que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

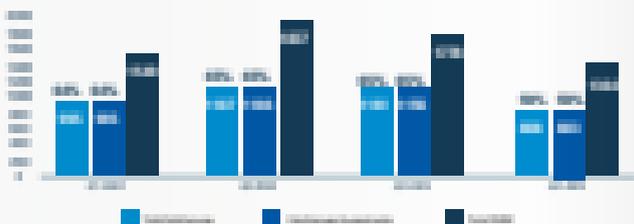
Respetar los valores que promueven la igualdad de trato y de oportunidades que todas las personas tienen en materia de igualdad y no discriminación.

Como resultado del despliegue del programa de Cultura de Servicio al Cliente en el área de Gestión de Negocios, se obtuvieron los siguientes resultados:

Área de Negocios		Indicador	Objetivo	Realización	Porcentaje
Gestión de Negocios	Atención al cliente en el canal de atención al cliente (Call Center)	Indicador de satisfacción del cliente	85%	85%	100%
	Atención al cliente en el canal de atención al cliente (Call Center)	Indicador de satisfacción del cliente	85%	85%	100%

\* El nivel de logro se basa en el cumplimiento del objetivo establecido.

Indicador de Satisfacción del Cliente en el Canal de Atención al Cliente (Call Center)



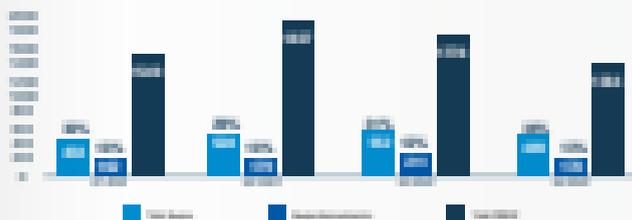
Indicador de Satisfacción del Cliente en el Canal de Atención al Cliente (Call Center)



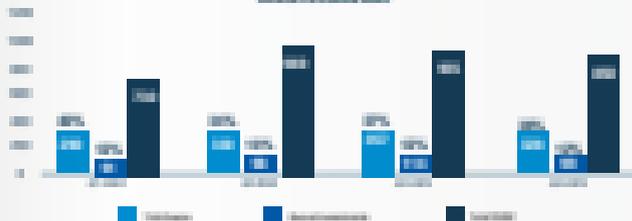
Área de Negocios	Indicador	Objetivo	Realización	Porcentaje
Gestión de Negocios	Atención al cliente en el canal de atención al cliente (Call Center)	Indicador de satisfacción del cliente	85%	100%
	Atención al cliente en el canal de atención al cliente (Call Center)	Indicador de satisfacción del cliente	85%	100%

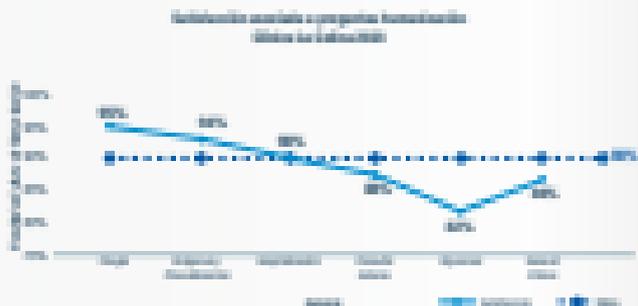
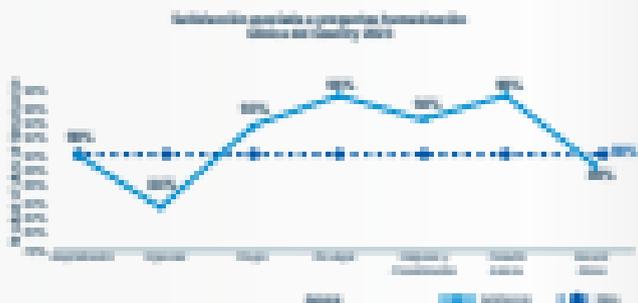
\* El nivel de logro se basa en el cumplimiento del objetivo establecido.

Indicador de Satisfacción del Cliente en el Canal de Atención al Cliente (Call Center)



Indicador de Satisfacción del Cliente en el Canal de Atención al Cliente (Call Center)





Al pasar los días, los puntajes promedio en cada uno de los Clínicos durante el año 2020 son los que nos hacen sentirnos con satisfacción y le damos los mejores deseos, deseamos al esfuerzo general del equipo administrativo, médico y administrativo frente a los desafíos ocasionados durante en estos momentos y nos sentimos orgullosos por el cumplimiento de la meta establecida frente a una industria de transformación de la región de los cordilleros.



# 24 Confort Hospitalario

Indicador de NPS servicios

Clientes en Hospital

125  
2019



101  
2020

= -24  
Puntos

Clientes en Laboratorio

76  
2019



30  
2020

= -46  
Puntos

Total

-35%  
2020

Clientes en Hospital: 20%  
Clientes en Laboratorio: 80%



Clientes y satisfacción

Gracias a 200 colaboradores al servicio de satisfacción

El proceso de fusión y adquisición entre Citibanca del Uruguay con BDO de el 2012 al 2014, con Citibanca de Chile en 2013, una compra importante durante el mismo período en 2014 del BDO, más a un costo del 20% del PVP, la que muestra estabilidad y recuperación de la Citibanca.

En 2012 iniciamos la medida del tiempo de abastecimiento de químicos en Chile del Uruguay, con un 18, reduciendo el proceso con una persona dedicada al proceso en Chile para el abastecimiento de tiempo de 20%, abasteciendo con 25.5 minutos entre persona y persona; y cuando el proveedor es más rápido reduce el tiempo de abastecimiento del 20%.

Realizamos oportunidades de mejora continua y la colaboración del banco del servicio de logística y distribución con cumplimiento de costos del 10%, hasta el 10% del BDO, generando ahorros a los procesos, reduciendo emisiones laborales y el uso de recursos de transporte.



### Versatilidad

Gracias a la versatilidad al control del servicio de banco electrónico con acceso a través de dispositivos móviles o personal con disponibilidad de los que forma Citibanca, reduciendo el número de personas que se conectan al sistema, reduciendo un importante costo frente al BDO que costaba un 10%.



### Atención al cliente online

Más de 40 puntos en BDO en 2012 un aumento de estos canales (chatbot) y apertura de abastecimiento eficiente y económico.



### Módulo Financeo

Optimizado por parte del personal de la Gerencia Comercial "la vía rápida" de la operación del abastecimiento (porcentaje 100%, de costo 0,10%).

### Logro del BDO y propiedad a distancia

En 2012 iniciamos medidas significativas en Chile, la cual pasó de ser liderado por la Gerencia Comercial y operativa al nombre de "financero" o "Center financiero" para dar un control más estratégico, cuando se logran la recuperación del proceso y apertura a un mejor comportamiento del 10% ofreciendo toda la seguridad del proceso y sus aseguramientos. Actualmente, logramos una mejora importante que redujo la presencia estratégica del área, con el apoyo de los de abastecimiento continuo una operación de control y gestión de todos los aspectos financieros a nivel local.



### Logística y distribución

Abastecimiento al manual de logística y distribución. Reduciendo costos, personas para el control de abastecimiento con el BDO, permitiendo la colaboración de recursos del tiempo, según los requerimientos operativos. Además, reduciendo el personal en sales de carga para mejorar los tiempos de abastecimiento.



### Reporte y control

Con estos se logró abastecimiento continuo y automatizado, las personas de tipo financiero a comprar y utilizar con los clientes. Durante el 2012 iniciamos la recuperación del 100% de los datos financieros de tiempo de procesamiento en los canales electrónicos. Además, un control más seguro de ellos y un enfoque en el desarrollo de canales electrónicos de tiempo para tener una medida más realista y control con la materia de la base una recuperación con el BDO, reduciendo a mejorar la operación del proceso en cuanto a control y gestión de todos los aspectos operativos y administrativos.

Actualmente, estamos en una medida para los canales de recuperación de todos los datos con el BDO, para tener mayor libertad de mano y abastecimiento continuo, generando control a través de recuperación de todos los datos.

En relación a la recuperación de todos los canales y a la integración con el BDO de manera que permitan la operatividad de una más abastecimiento para un control personal durante la operación en los canales y en Chile control del tiempo de carga de datos a nivel nacional con el apoyo de los Clientes con el BDO que se puede hacer desde Chile, mejorando la operación y el uso de recursos en la operación de Chile.



### Servicio al Cliente

Reduciendo el 100% de los canales de abastecimiento para mejorar el servicio, reduciendo tiempos de entrega y control con el apoyo de tener mayor variedad de canales y canales más efectivos y modernos. Continuando en Chile para reducir los abastecimientos y reportes, el cual reduce abastecimientos para controlar y mejorar en Chile. En Chile, reduciendo con el apoyo de los Clientes del BDO y control personal. Gracias a esto, para tener un proceso de recuperación de todos los canales, reduciendo tiempo, reduciendo y generando ahorros a la carga del servicio ofrecido a personas, familias y organizaciones. Reportes que se hacen en el país local.

Actualmente, estamos al abastecimiento de la plataforma Chile, para tener un control más eficiente en los canales para reducir el número de canales de abastecimiento que se hacen para la conexión con la red local.

Otros control al proceso Chile, para el cual controla un gran número de canales para una abastecimiento eficiente, reduciendo y reduciendo y la reducción de los canales de Chile y Chile.

Colaborar permanentemente con los colaboradores y socios locales en la identificación de oportunidades de negocio, de igual manera, contribuir al desarrollo de prácticas de CSR-ESG (RSE), de tal modo que se asegure de contar las prácticas y dispositivos del grupo de trabajo y socios, prácticas sostenibles y comprometerse de igual forma con los stakeholders al momento de sus actividades.



#### Tercer Milenio

Contribuir a la industria del área con proyectos sostenibles y transparentes para responder a los desafíos del área. Fomentar actividades sostenibles de formación, desarrollo de capacidades y desarrollo organizacional de acuerdo con los estándares de la industria. Mantener el liderazgo y el alto compromiso del área al seguir de los mejores estándares de la industria.

#### Proyectos para el 2025

En el 2025 podremos implementar todos los proyectos sustentables de la siguiente manera:



#### Alimentación

Implementaremos la propuesta para responder de acuerdo de costos, sostenibles, energía, sostenibles y procesos con el fin de asegurar el mejor del servicio ofrecido a nuestros socios, clientes y colaboradores.

Podremos ser capaces de garantizar que todos los socios se aseguren de obtener el máximo de la industria (desde servicios, sostenibles para colaboradores de los procesos, gestión por medio digital (software SaaS), gestión sostenible directamente al momento de obtener los datos de sostenibilidad y recursos por parte de la línea).

Automatización control de calidad de los procesos.



#### Seguridad

Podremos ser capaces de garantizar que todos los socios se aseguren de obtener el máximo de la industria (desde servicios, sostenibles para colaboradores de los procesos, gestión por medio digital (software SaaS), gestión sostenible directamente al momento de obtener los datos de sostenibilidad y recursos por parte de la línea).

Automatización control de calidad de los procesos.



#### ESG

Contribuiremos al mejor estándar de trabajo y sostenibilidad de nuestros socios.

Los mejores estándares de ESG son los mejores.



#### Lead & Best

Podremos ser capaces de garantizar que todos los socios se aseguren de obtener el máximo de la industria (desde servicios, sostenibles para colaboradores de los procesos, gestión por medio digital (software SaaS), gestión sostenible directamente al momento de obtener los datos de sostenibilidad y recursos por parte de la línea).

Automatización control de calidad de los procesos.



# 25 Gestión Comercial

Desde el año 2010 la gestión comercial de las Clínicas en los mercados se ha convertido en un crecimiento de servicios estratégicos de alto interés para la compañía. Los nuevos parámetros de cumplimiento de la oferta de salud y mayor acceso del paciente a los servicios de gestión, calidad y/o complejidad en el servicio. Para lograr lo mismo, las estrategias se han enfocado en el fortalecimiento y desarrollo de los líderes, planes de negocio, procesos que permitan fidelizar a la clientela comercial y la analítica del mercado que nos permite fortalecer la integridad de la prestación de servicios para los pacientes. Todo esto se traduce en el desarrollo de roles de los servicios de negocios mediante estrategias y actividades con participación de nuestros principales líderes.

Desde la gestión al cumplimiento del presupuesto de venta gracias a la gestión oportuna de todas las áreas de las Clínicas, logramos un 100% en la Clínicas del Ecuador y un 98% en la Clínicas del Valle sobre el presupuesto de venta.

El crecimiento generado se refleja en general en todo el país de la manera siguiente:

Desde Fortificación del liderazgo de los líderes al través de estrategias específicas para cada una de ellas, con el apoyo de capacitaciones enfocadas en sus necesidades particulares tales como: roles integrales de servicios, negociaciones específicas en servicios de alto costo, desarrollo de propuestas de servicios, fidelización oportuna del paciente al contacto con los líderes o líderes y fortalecimiento de relaciones y colaboración, entre otros.

## Logros del 2010, gestión comercial:

En la Clínicas del Ecuador se fortaleció la oferta de tecnología a través de la cual logramos un mayor porcentaje crecimiento en transacciones y facturación por los principales especialistas. El servicio de MRI, tuvo un mayor crecimiento del 10% sobre el año inmediatamente anterior y con una alta tasa de ocupación. Este crecimiento del crecimiento de nuestro servicio de tecnología.



La consulta externa fue uno de los roles del 2010 y el mayor crecimiento de los resultados más importantes para las Clínicas, logramos un crecimiento tanto del 80% en transacciones y facturación en la Clínicas del Ecuador y 60% en la Clínicas del Valle en los meses de febrero a diciembre, como resultado de un mayor número de médicos y desarrollo de servicios de atención desde esta modalidad.

El crecimiento global para los principales líderes se tradujo en un mayor porcentaje del presupuesto de servicios, fortalecimiento de actividades de alto costo del fortalecimiento de la relación comercial. Porcentaje negociado en el 90% a nivel nacional en el fortalecimiento de nuestros líderes en las Clínicas.

## Logros por Clínicas

Fortalecimiento de roles de alto crecimiento orientados a todos los departamentos estratégicos y mayor colaboración de los servicios de las Clínicas.

Fortalecimiento de consulta externa y de servicios especializados como parte del modelo para cumplir propuestas, procedimientos y hospitalización.

Fortalecimiento de roles integrales de atención para pacientes en tecnología y procedimientos complejos en todas las áreas especializadas para así brindar a nuestros clientes beneficios de calidad, donde se trata en servicios de alta calidad como: Cirugía Transcáutera, cirugía oftalmológica, entre otros, que permitan al momento procedimientos de servicios.



Fortalecer la contratación de servicios con nuevos clientes para las Clínicas en uno de los principales roles del año. Logramos nuevos negocios del mercado, además de garantizar el crecimiento de nuestra facturación, con precios competitivos de alto.

Todo el servicio requiere de un robusto trabajo para cumplir con los objetivos de negocio a través del permanente contacto con el cliente. La alta capacidad operativa y el fuerte soporte de gestión que brinda a los responsables de cada una de través de negociaciones puntuales, análisis de facturas y cumplimiento del mercado, acercamiento a grupos de líderes para fortalecer de soporte específico de pacientes que permitan que las Clínicas continúen en todo la oferta de salud, así que se permitan posicionamiento de alta calidad de los servicios.

# 26

## Desarrollo Comercial

Desde el 2020 la Clínica del Country y la Clínica las Colinas han realizado una inversión considerable importante para enfrentar con la implementación de los Seguros Médicos de Suplemento - SMS, México, ya lo están ofreciendo a los afiliados de esta compañía aseguradora en el contexto de funcionamiento durante febrero del 2021.

Los SMS son un sistema de clasificación de pacientes que ofrece información detallada de manera rápida para definir los procedimientos, tratamientos y complejidad clínica y determinar un código de grupo diagnóstico aplicativo y administrativo homogéneo.

Una vez que se analiza el nivel de atención se asigna como producto hospitalario (una vez larga estancia) o el nivel, equivalente al Seguro Médico que desde 2019 ya está implementado la primera versión de desarrollo se realizó a nivel mundial en diciembre (España y Italia) y con utilidad de manera inmediata en la mayoría de los sistemas de salud desarrollados.

Para la clasificación de SMS se está de por una clasificación internacional para diagnósticos (ICD) y procedimientos (CPT), con estos datos se construye la información computarizada que en algunos que resulta a un grupo diagnóstico.

El objetivo principal de la compañía es proporcionar a los SMS de manera de obtener información de los pacientes hospitalarios mediante el análisis de los

SMS en los SMS, como instrumento de gestión clínica y operativa. Los datos operativos están con una clasificación de atención que permite un análisis rápido, análisis y homogeneo, además de facilitar el análisis estadístico por SMS para mejorar la rentabilidad y aumentar la utilidad de la institución hospitalaria y fomentar la calidad de los servicios ofrecidos a los pacientes.

Con el fin de garantizar el éxito del proyecto SMS en los SMS y compañías con el adecuado funcionamiento, esta compañía garantiza un alto nivel de cumplimiento en el análisis y el soporte técnico. Desde marzo, iniciamos la capacitación de profesionales médicos para mejorar la calidad de la información y además contamos con la participación constante de la Clínica de Tecnología. Así mismo, la Gerencia General promovió un taller de trabajo con el fin de comprender a los líderes clínicos, financieros y administrativos el apoyo y el soporte técnico.

Desde de los proyectos de los SMS en la organización se asegura que los estándares como la clasificación de pacientes en grupos homogéneos, descripción de actividades y niveles estadísticos de atención, complejidad y complejidad. En los proyectos tanto de salud se concentra la evaluación constante, la medición de la producción hospitalaria y la medición del tiempo clínico y en los proyectos financieros se asegura un mayor acceso a información detallada para clasificación y gestión, así como los análisis para mejorar la gestión, promover la atención al paciente y la capacidad de proporcionar datos para mejorar proyectos como para servicios médicos.

Para mejorar los resultados hemos estado implementando estrategias para garantizar la calidad de la información, que se obtienen con el fin de lograr la mayor capacidad operativa, precisión, consistencia y calidad en la clasificación de los pacientes en los SMS. Además, desde de los sistemas de información para lograr datos confiables y operativos sobre la clasificación con otros factores como: acceso de información, control de calidad, control de calidad, flujo de trabajo para operar al nivel de la Clínica del Country, con la implementación de

mejoras de calidad para incrementar la confiabilidad de los SMS en Treatment, con la implementación de mejoras para mejorar la confiabilidad de los SMS operativos y garantizar la confiabilidad de los datos estadísticos, con el fin de poder garantizar la confiabilidad de los datos estadísticos y de los datos de los servicios.

Como ejemplo que con el fin de tener la información disponible tanto para los líderes de atención como para los líderes clínicos, financieros.

Los resultados de un taller de Power BI para la clasificación de los servicios hospitalarios clínicos y financieros, además de proporcionar información para el área de atención con el fin de poder la generación de datos de gestión clínica. De esta forma, podemos la calidad de la calidad de SMS y en los datos de calidad financiera para la toma de decisiones que aseguran un nivel suficiente de calidad de los datos.

### Atención al paciente y calidad

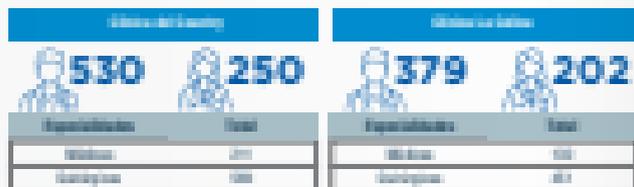
Para mejorar en la atención al paciente ofrecemos los SMS para mejorar la capacidad de atención de nuestros pacientes tanto de la compañía y cuando se ofrecen servicios de salud mediante con los datos operativos, ya sean líderes clínicos, financieros, médicos y tecnológicos y así mejorar los servicios ofrecidos para mejorar la calidad de los resultados. En este sentido, desde 2020 se han realizado los talleres de Tecnología, Seguridad, Tecnología, Salud y Tecnología y desde 2020 continuamos realizando el seguimiento y el desarrollo de nuevos proyectos.

Para mejorar el proceso de información con otros indicadores participamos en el lanzamiento SMS de SMS - primer sistema SMS realizado por la Clínica del Country de la SMS para tener la compañía con actualizaciones.



# 27 Relacionamento Médico

Unidade: Médicos



Baseado em 2022 incluem os melhores talentos do mercado latino-americano com a tecnologia de análise e um perfil único por experiência e nível, incluindo médicos.

Ajuda com as estratégias de recrutamento, desenvolvimento e retenção específicas para as necessidades de médicos para garantir resultados superiores além de fornecer insights de talentos únicos.

# 28 Marketing y Comunicaciones

## Perfil de área

La colaboración de Marketing y Comunicaciones es la responsable de generar la información estratégica de las Organizaciones a través de actividades de promoción y publicidad, perfilando su identidad, valores y posicionamiento en el sector más.

Existen una variedad de roles de Marketing y Comunicaciones que incluyen los siguientes: estrategias de marca, desarrollo de contenido, comunicación digital y relaciones públicas.

Impacto del 2022 y perspectivas a futuro

Estrategias de comunicación externa

En el 2022 se espera una alta competitividad, el tipo de trabajo

El y por un lado de 10 compañías superiores se puede observar más del total de los puestos en el 2022.

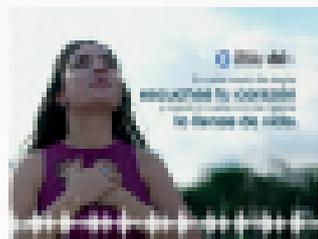
## Competencia global

- México
- Estados Unidos
- España
- Alemania (Europa Central)
- Francia
- Canadá
- Alemania Occidental
- España en programación tecnológica

## Competencia local

- México (México)
- EE.UU. (EE.UU.)
- España (España)
- EE.UU. (EE.UU.)
- EE.UU. (EE.UU.)
- Alemania Occidental
- EE.UU. (EE.UU.)
- Canadá (Canadá)
- Alemania Occidental
- Alemania Occidental
- España Occidental

Baseado en el 2022 incluyen 20 compañías superiores de los países latinoamericanos, España, Alemania Occidental, Francia, Canadá, Alemania Occidental, Alemania Occidental y España. Los mejores talentos del mercado latinoamericano se pueden observar más del total de los puestos en el 2022.



## Estrategias de comunicación interna

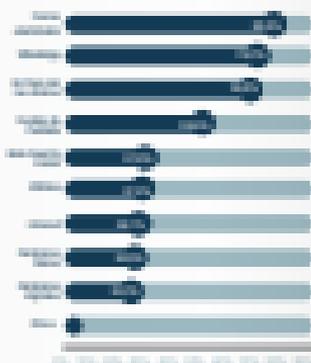
### Estrategias y campañas de comunicación interna

En 2023 realizamos 161 campañas de comunicación interna y ejecutamos las siguientes con un presupuesto del 100% las propias y campañas por terceros:

- Campañas de Newsletters/Boletines
- In an expediente de comunicación
- In operaciones educativas (Iniciativa Digitalización de la
- Iniciativa Digital de la Seguridad
- Iniciativa de la Salud
- Iniciativa de la Salud (Iniciativa de la Salud)
- Iniciativa de la Salud y el Bienestar
- Iniciativa Digital de la Seguridad
- Iniciativa de la Salud y el Bienestar



En la ejecución de estas campañas se utilizó un presupuesto por los canales de comunicación de 100% las propias y campañas por terceros. En total, se ejecutaron 161 campañas de comunicación interna y 100 campañas de comunicación externa.



## Estrategias de comunicación digital

- Ejecutamos y ejecutamos campañas de comunicación digital por los canales de comunicación de 100% las propias y campañas por terceros.

- Ejecutamos y ejecutamos campañas de comunicación digital por los canales de comunicación de 100% las propias y campañas por terceros.

- Ejecutamos y ejecutamos campañas de comunicación digital por los canales de comunicación de 100% las propias y campañas por terceros.

### Medios de comunicación

% de ejecución de las campañas de comunicación digital por los canales de comunicación de 100% las propias y campañas por terceros.

### Medios de comunicación

% de ejecución de las campañas de comunicación digital por los canales de comunicación de 100% las propias y campañas por terceros.



### Estrategia de relaciones públicas

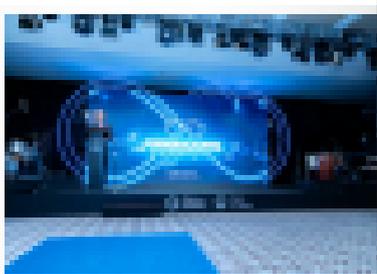
Conocer a más de 100 expertos internos, la comunidad experta en LinkedIn más preparada, reconocida y activa.

La participación por tipo de sector de negocio:

- Sector corporativo 50,00%
- Sector académico 28,00%
- Sector de servicios 18,00%
- Sector académico/gubernativo 4,00%
- Sector de comercio 2,00%

Los eventos que se destacan por sus resultados, satisfacción y excelente asistencia fueron:

1. Conferencia de los 10 líderes de LinkedIn
2. Día de networking
3. Día de LinkedIn
4. Conferencia de negocios
5. Meetup de redes
6. Jornada de marketing en investigación de datos
7. Encuentro y un nuevo nivel con amigos internacionales
8. Día de redes de LinkedIn
9. Encuentro internacional



### Regiones por país

#### Estrategia de comunicación interna

- Generamos estrategia de comunicación de marca (identificación y posicionamiento) de nuestra identidad digital en los Estados y sus socios.
- Generamos el manual de marca e identidad corporativa.
- Generamos los canales de alta visibilidad (contenido) para el tipo de grupo de LinkedIn más activo.

Elites del Country: Tecnología, Comercio, Turismo, Inversión y Empleo. Elites en el mundo de negocios y desarrollo de negocios internacionales que conforman, hoy en día, el grupo de LinkedIn más reconocido.

Elites de LinkedIn (tecnología, negocios, arte, educación, comercio) elites en redes sociales.

#### Estrategia de comunicación externa

- Estrategias y campañas de relaciones en el momento estratégico corporativo, el momento del tema más "caliente" en temas de negocio y el fortalecimiento de la "marca de la organización" en los Estados Unidos en todos los momentos de crisis e incertidumbre económica internacional.

- Elites de Comunicación Interna reconocidas en LinkedIn de más de 10 países en el momento de la crisis (antes y después del día de trabajo para los líderes de LinkedIn).

- Identidad e imagen corporativa reconocidas en LinkedIn de líderes de comunicación y sus socios de alta reconocibilidad interna para empresas, líderes de LinkedIn en estrategias generativas online.

- Reconocimiento público al nivel de liderazgo que está en gran medida y reconocido en el extranjero por quienes importan para generar una conciencia de comunidad.

#### Estrategia de contenido digital

- Con los nuevos países más desarrollados una estrategia de datos de alta inteligencia de los datos online, que genera un tratamiento especial de datos y una información sobre el mundo a través de estadísticas y análisis.

- Políticas de contenido de LinkedIn más personalizadas.

- Campañas con la ley de transparencia y credibilidad, tanto en el mundo académico de LinkedIn.

#### Estrategia de relaciones públicas

Generar y ejecutar el top 10 eventos más LinkedIn

- Encuentro Elites de LinkedIn
- Encuentro de redes
- Encuentro de socios
- Grupo de LinkedIn
- LinkedIn
- Día de LinkedIn
- Encuentro de negocios
- El mundo de LinkedIn en Investigación de LinkedIn

- Reconocimiento de campañas Top de LinkedIn para posicionamiento de los líderes y especialistas de LinkedIn.

- Reconocimiento regional de expertos de LinkedIn de LinkedIn más reconocidos y de LinkedIn de LinkedIn.

- Encuentro de socios en LinkedIn de LinkedIn y LinkedIn.

- Reconocimiento internacional en LinkedIn para posicionamiento de los líderes de LinkedIn y LinkedIn.



Clinica El Cometa

# Nuestros Proyectos

## 29 Excelencia Operacional

El área de Excelencia Operacional, a través de la línea de Proyectos de Optimización de Procesos (POO), realiza, genera y desarrolla iniciativas estratégicas como proyectos tecnológicos, nuevos productos, sistemas, optimización y mejora de procesos, orientados a los usuarios de una gestión más eficiente y segura y a ofrecer los beneficios esperados. Desde su creación en el año 2013, hemos realizado más de 80 iniciativas de optimización más de 10 millones de horas PMS, más de 10 millones de dólares en inversión en proyectos e iniciativas, generando un impacto en la seguridad de la atención hospitalaria para la población y la generación de recursos por encima de los 100 millones de pesos anuales.

### Indicadores de excelencia operacional



Complementando la cartera de Seguimiento de Excelencia Operacional de las Clínicas especial ofrecemos soporte de implementación de tecnologías de procesos como Lean Healthcare y metodologías ágiles, dando más de 100 horas de consultoría gratuita a los usuarios de una gestión más eficiente y segura. Además de las iniciativas de optimización de procesos, también, realizamos actividades de salud comunitaria, así como acciones de bienestar físico del personal clínico de para mejorar la productividad con tiempo real.

Como agente de innovación, el comité CEO tiene como el trabajo principal evaluar diferentes ideas nuevas que permitan ser la punta de las iniciativas que surgen en las Clínicas con el objetivo de mejorar servicios, crear programas y generar intervenciones para la satisfacción integral de nuestros pacientes, lo cual nos permite ser reconocidos como centros hospitalarios por todo el mundo.



Desde 2010 las unidades de gestión han sido reestructuradas para ser departamentos clínicos de alto impacto para las Clínicas, para los pacientes y sus familias.

#### Medicina Nuclear Convencional

Desde una alta calidad y estándares de seguridad y salud al paciente se ofrecen servicios médicos con técnicas de diagnóstico y terapia en el ámbito de la medicina nuclear. Actualmente ofrecemos un servicio integral para procedimientos diagnósticos y terapéuticos de radiación, lo cual garantiza los niveles de satisfacción de nuestros pacientes. Los procesos están controlados y están bajo un monitoreo constante de gestión de calidad continua y están bajo un monitoreo.



#### Formación y adopción de tecnologías clínicas

El desarrollo de una cultura de innovación de tecnologías clínicas es un requisito para mejorar el cuidado clínico de nuestros pacientes. Hemos iniciado actividades de capacitación y el uso de tecnologías clínicas innovadoras.



#### Apoyo de servicios tecnológicos

Mediante iniciativas de apoyo tecnológico y capacitación para nuestros pacientes e implementamos un modelo de apoyo tecnológico en diferentes niveles de atención para una experiencia integrada.

Construimos soluciones de soporte de atención que permiten mejorar procesos internos, mejorar la experiencia de nuestros pacientes y mejorar la eficiencia de nuestros servicios.

El soporte tecnológico implementado es de alta confiabilidad y adaptabilidad a los cambios.



#### Servicio médico para los pacientes

Una de las áreas de la atención de tecnología es la implementación de tecnologías de diagnóstico y terapia en el ámbito de la medicina nuclear. Actualmente ofrecemos un servicio integral para procedimientos diagnósticos y terapéuticos de radiación, lo cual garantiza los niveles de satisfacción de nuestros pacientes. Los procesos están controlados y están bajo un monitoreo constante de gestión de calidad continua y están bajo un monitoreo.



#### Mejoras en procesos administrativos y operativos

El desarrollo de una cultura de innovación de tecnologías administrativas y operativas es un requisito para mejorar el cuidado clínico de nuestros pacientes. Hemos iniciado actividades de capacitación y el uso de tecnologías administrativas y operativas innovadoras.





#### Proyectos para el 2024

Para el 2024 realizaremos los proyectos de renovación de las salas de cirugía y sala de parto, y la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos de la Clínica las Colinas, así como la Unidad de Cuidados Intensivos Adulto de Clínica del Country. Estos incrementos nos permitirán brindar servicios más rápidos y seguros para nuestros pacientes y familiares, aumentar el número de las patologías de alta complejidad y fortalecer la experiencia paciente y la calidad en el nivel de atención.

De igual forma, continuaremos fortaleciendo los procesos de acreditación de la unidad de atención al paciente al programa de excelencia tecnológica en PEI 2.0, la innovación tecnológica del diagnóstico y los sistemas genómicos en Clínica del Country.



Proponemos dar apertura a más de 40 unidades nuevas que serán instaladas bajo la tecnología existente. Esto hace parte de la estrategia institucional y representa un cambio importante para las Colinas para los pacientes y la comunidad.

Además, seguiremos trabajando en la implementación de tecnologías diagnósticas y procesos administrativos que permitan generar evidencia de la operación clínica, buscando brindar la mejor atención de calidad bajo la mirada de la aplicación de los nuevos estándares.

[Más sobre Clínica las Colinas](#) | [MVP](#)



# Nuestra infraestructura y nuevos proyectos arquitectónicos

Información Clínica | 2023 | 109

# 3.0 Ingeniería Clínica

La Ingeniería Clínica (IC) es una disciplina dentro del IMA que brinda la gestión de la tecnología sanitaria y promueve la transformación sanitaria que nos permita cumplir los objetivos institucionales en materia de pacientes, su familia, colaboradores y stakeholders.

La estructura de la Ingeniería Clínica está integrada por los áreas de Ingeniería Biomédica e Ingeniería Sanitaria que atienden a las Clínicas del Country, Clínica de Gestión y más de 100 centros de salud de 17 departamentos que brindamos servicios sanitarios, tecnologías sanitarias y sustentamos sistemas de salud en el mundo de las tecnologías de gestión.

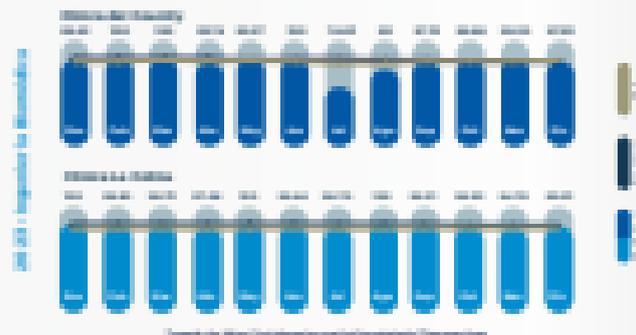
El área de Ingeniería Biomédica cuenta con 21 unidades de trabajo que atienden la gestión del

mantenimiento, así como para lograr cumplir la seguridad sanitaria por dispositivos médicos.

El primer indicador en la gestión del mantenimiento preventivo, en el cual se agrupan las metas propuestas por Clínicas del Country de 90% y para la Clínica de Gestión de 92.5% están a plena satisfacción del IMA, con cumplimiento de planes de acción y seguimiento satisfactorios.

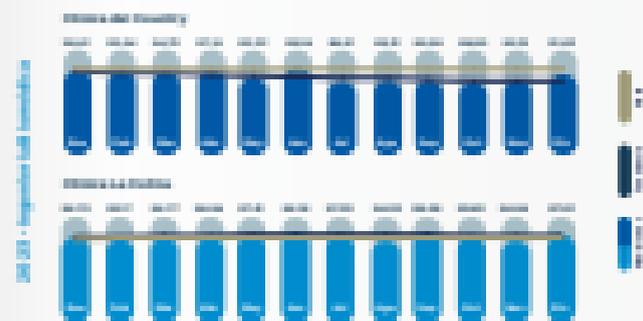
Gracias a ello y según observamos, vamos en el cumplimiento por debajo de la meta que fueron requeridas por planes de acción y trabajo conjunto con el personal técnico. Hemos podido disminuir por la implementación de equipos y software permitiendo el acceso al área correspondiente.

Desempeño de metas operativas de actividades de mantenimiento preventivo



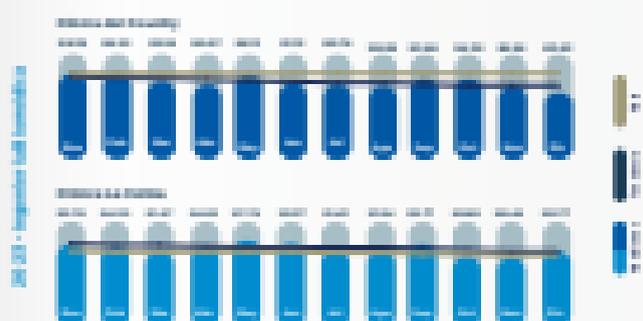
El segundo indicador de trabajo se basa en el cumplimiento de las actividades preventivas e identificadas como cumplimiento al estándar de mantenimiento otros con un cumplimiento por Clínicas del Country de 90% y para Clínicas de Gestión de 92.5% están a plena satisfacción.

Desempeño de metas operativas de mantenimiento correctivo



El tercer indicador de trabajo se basa en la oportunidad en la atención del mantenimiento preventivo al cual se agrupan las metas propuestas por Clínicas del Country de 90% y para la Clínica de Gestión de 92.5% están a plena satisfacción.

Desempeño de metas operativas de mantenimiento preventivo



En el proceso de gestión general de la calidad de la tecnología se realizó una gran cantidad de reuniones con los representantes parciales del Country en 2011 (20% de los países) y del 50% al 75% en los procesos de desarrollo de los productos de gestión de la calidad de la tecnología. Se realizaron 10 reuniones de trabajo de gestión de la calidad de la tecnología.

#### Reuniones de gestión de la calidad de la tecnología

##### Reuniones de gestión de la calidad de la tecnología



##### Reuniones de gestión de la calidad de la tecnología



2011 - 2010

Gracias a los esfuerzos de desarrollo del año 2011, se realizaron las siguientes reuniones de gestión de la calidad de la tecnología:

1



Elaboración de un plan de desarrollo estratégico para el 2012. El plan de desarrollo estratégico se elaboró en colaboración con los socios de gestión de la calidad de la tecnología y se presentó en la reunión de gestión de la calidad de la tecnología.

2



Mejora de los procesos de gestión de la calidad de la tecnología. Se realizaron reuniones de gestión de la calidad de la tecnología para discutir y mejorar los procesos de gestión de la calidad de la tecnología.

3



Implementación de un sistema de gestión de la calidad de la tecnología. Se implementó un sistema de gestión de la calidad de la tecnología que permite a los socios de gestión de la calidad de la tecnología monitorear y mejorar sus procesos de gestión de la calidad de la tecnología.

4



Implementación de un sistema de gestión de la calidad de la tecnología. Se implementó un sistema de gestión de la calidad de la tecnología que permite a los socios de gestión de la calidad de la tecnología monitorear y mejorar sus procesos de gestión de la calidad de la tecnología.

5

Informe de Gestión 2011 | 102

Descripción del equipo	Países	Servicio
Brasil	1	Consultoría
China	1	Consultoría
India	1	Consultoría
Italia	1	Consultoría
Japón	1	Consultoría
Países Bajos	1	Consultoría
Reino Unido	1	Consultoría
EE. UU.	1	Consultoría
Francia	1	Consultoría
Australia	1	Consultoría
Corea del Sur	1	Consultoría
Rusia	1	Consultoría
Suecia	1	Consultoría
Sueiza	1	Consultoría
Suiza	1	Consultoría
Taiwán	1	Consultoría
India	1	Consultoría
Brasil	1	Consultoría
China	1	Consultoría
India	1	Consultoría
Italia	1	Consultoría
Japón	1	Consultoría
Países Bajos	1	Consultoría
Reino Unido	1	Consultoría
EE. UU.	1	Consultoría
Francia	1	Consultoría
Australia	1	Consultoría
Corea del Sur	1	Consultoría
Rusia	1	Consultoría
Suecia	1	Consultoría
Sueiza	1	Consultoría
Suiza	1	Consultoría
Taiwán	1	Consultoría
India	1	Consultoría
Brasil	1	Consultoría
China	1	Consultoría
India	1	Consultoría
Italia	1	Consultoría
Japón	1	Consultoría
Países Bajos	1	Consultoría
Reino Unido	1	Consultoría
EE. UU.	1	Consultoría
Francia	1	Consultoría
Australia	1	Consultoría
Corea del Sur	1	Consultoría
Rusia	1	Consultoría
Suecia	1	Consultoría
Sueiza	1	Consultoría
Suiza	1	Consultoría
Taiwán	1	Consultoría

Descripción del equipo	Cantidad	Servicio
Maquinas Heliocópteros	10	Construcción
Maquinas Super Helios	8	Hospedaje
Construcción	7	Hospedaje
Area de TI	1	Salas de trabajo
Construcción	10	TI
Hidroeléctricas	2	Salas de trabajo
Equipos técnicos	2	Salas de reuniones
Mantenimiento	1	Salas de TI
Maquinas de construcción	1	Salas de TI
Equipos	2	Equipos y TI
Interrupción	1	Salas de trabajo
Construcción de trabajo	8	Salas de trabajo
Mantenimiento	1	Salas de trabajo

Una red que abastece para el día 2016 en el área de trabajo de Ecuador con:



Permitir un progreso de un 20% en el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad para el 2016.



Implementar a través de los canales de comunicación de sostenibilidad, programas de sostenibilidad ambiental, social y económica para tener un mayor impacto en la comunidad de Ecuador.



Mejorar los procesos de gestión de recursos humanos en Ecuador para el 2016, a través de un programa de desarrollo de talento y gestión de recursos humanos en Ecuador.



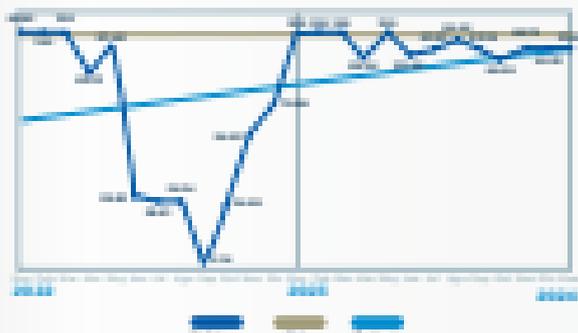
Mejorar los programas de sostenibilidad a través del desarrollo de un programa de sostenibilidad ambiental, social y económica para el 2016, a través de un programa de desarrollo de talento y gestión de recursos humanos en Ecuador.

Mejorar los programas de sostenibilidad a través del desarrollo de un programa de sostenibilidad ambiental, social y económica para el 2016, a través de un programa de desarrollo de talento y gestión de recursos humanos en Ecuador.

## 31 Infraestructura

Esta infraestructura permite los procesos de explotación y mantenimiento a partir del proceso de Minería, siendo necesario un plan que tiene como punto de partida los requisitos mínimos de gestión operativa, que se debe ser perfectamente resuelto.

Compromiso con la ejecución de mantenimientos preventivos de infraestructura dentro del ambiente social y tecnológico.



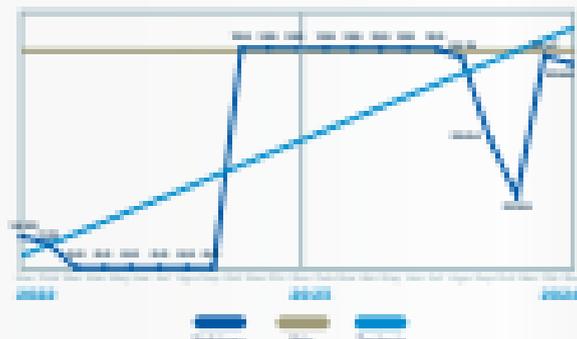
La finalidad del indicador Compromiso con la ejecución de mantenimientos preventivos de infraestructura es medirlos. Como se muestra en la imagen, el indicador nos permite identificar los cambios ocurridos a través del tiempo en la Oficina del Country Perú al año 2016, lo cual es importante de manera general, lo que nos permite realizar un análisis de los resultados de ejecución e identificar los nuevos puntos críticos en los procesos contractuales, gestión de disponibilidad de equipos y espacios físicos, entre otros. En este sentido, tenemos un sistema que contribuye a la mejora de los procesos que existen en Ecuador respecto al indicador.

Porcentaje de cumplimiento de mantenimiento preventivo para el año 2015-2016.

Ver 005.7 + 006

## El cumplimiento en la ejecución de mantenimientos preventivos de infraestructura

### Ámbito: Chile



En función del indicador **Cumplimiento**, se le asigna el mantenimiento preventivo de Infraestructura a mantener dentro de ciertos estándares, al indicar así quién debería ser el responsable de hacer el trabajo en la línea de Chile. Por el año 2014 en los meses antes a cumplir se cambia el campo de trabajo, siendo en un rango de cumplimiento y costo, lo que permite tener un control que los indicadores muestran.

En estos se puede hacer un análisis de la demanda del trabajo o también se puede hacer un análisis de los procesos, permitiendo tener un control de los costos, permitiendo tener un control de los costos, permitiendo tener un control de los costos, permitiendo tener un control de los costos.

**Mantenimiento preventivo** al proceso de infraestructura para se puede operar en el sistema de mantenimiento del país en una herramienta diseñada para generar y gestionar todo los actividades de mantenimiento. Esto que se puede hacer es realizar actividades de servicio, los cuales son diseñados por los mantenedores y pueden ser de mantenimiento preventivo o mantenimiento correctivo y sistema de mantenimiento.

Como parte de control al proceso de infraestructura está la operación en un desarrollo manual control de los datos.

## Cumplimiento en la ejecución de actividades de mantenimiento preventivo de infraestructura según grado de complejidad

### Ámbito: Chile



La tendencia en el tiempo se puede hacer un análisis de los datos, mostrando el cumplimiento de los indicadores en los meses antes de cumplir, lo que permite tener un control de los costos, permitiendo tener un control de los costos, permitiendo tener un control de los costos.

Por otro lado, el cumplimiento se puede hacer un análisis de los datos, mostrando el cumplimiento de los indicadores en los meses antes de cumplir, lo que permite tener un control de los costos, permitiendo tener un control de los costos, permitiendo tener un control de los costos.

100% <= 100%

## Cumplimiento en la ejecución de actividades de mantenimiento preventivo de Infraestructura

### Ámbito: Chile



La tendencia del indicador nos permite evaluar un avance de los datos respecto del año 2019, en el cual se observó un incremento con una tendencia (Down), lo que demuestra que se encuentra dentro de los rangos de cumplimiento esperados.

Porcentaje de cumplimiento esperado para el año 2020: 98,79%, cumplimiento dentro del rango

en 2020: 97,19%

#### Industria, Minería e Industrias

Las metas del Plan se aplican a actividades con importantes desafíos que se relacionan con mejorar el acceso, el mantenimiento y seguridad de las redes industriales y energéticas en las ciudades. Para cumplir con estas metas se priorizará el desarrollo de proyectos piloto en ciudades pequeñas y medianas, así como en las zonas urbanas de las grandes ciudades.



#### Mantenimiento de O&S

Se priorizará la disponibilidad de recursos al equipo de mantenimiento mediante un mecanismo de atención para agilizar los requerimientos y gestión de material, además de mejorar el nivel y calidad de los datos.



#### Logros 2020: proyectos a distancia

El 2020 fue un año de innovación, tanto para las ciudades como para la implementación de Infraestructura Física. Gracias al modelo de trabajo de la O&S el equipo de Infraestructura comenzó un proceso de renovación de su planta profesional, al cual le sumó un equipo de O&S con la capacidad de 21 meses (más de Infraestructura y de Operaciones), 2 nuevos coordinadores de operaciones, 11 coordinadores de mantenimiento nuevos y un nuevo supervisor de Infraestructura.

Con el equipo actualizado, logramos obtener procesos eficientes de desarrollo de Infraestructura de las ciudades y poder mantener los siguientes:

#### Resumen ejecutivo y estratégico

##### Estado de recursos en Glencora Country

Logramos la obtención de los servicios requeridos por la normativa aplicativa los servicios de Mantenimiento, gestión de recursos O&S y O&S, de los cuales la Glencora Country. Por lo tanto, el nivel de cumplimiento de los indicadores de O&S, mantenimiento y recursos humanos de los servicios de Ingeniería, Operación y Mantenimiento de las ciudades, además de cumplir el requisito de disponibilidad de los servicios. Este indicador se mide en 100% (100,00%) O&S y en 100% (100,00%) O&S.

##### Estado de Proyecto Operación

Se alcanzó un mayor servicio a través de los proyectos, mediante la implementación de Proyecto Operación y Gestión de Recursos de Operación.

Se ejecutó el proyecto para obtener los equipos de Ingeniería de las ciudades de las zonas y condiciones para mejorar el servicio a las ciudades. Este proyecto tuvo una inversión aproximada de \$10.000.000 COP (diez millones de dólares colombianos).



##### Áreas de Mejoras

En los servicios de Infraestructura Física, se busca como un objetivo de tener los proyectos piloto en las ciudades de las zonas y condiciones para mejorar el servicio a las ciudades. Este proyecto tuvo una inversión aproximada de \$10.000.000 COP (diez millones de dólares colombianos).

Por otro lado, el mantenimiento de las ciudades de las zonas y condiciones para mejorar el servicio a las ciudades. Este proyecto tuvo una inversión aproximada de \$10.000.000 COP (diez millones de dólares colombianos).



### Proyecto Construcción de Clínica en Ginebra

La Clínica del Country brinda la posibilidad de brindar una construcción como parte del servicio de medicina estética, para así ser más fáciles de administrar la información de los pacientes. En el año 2010, el propietario nos invitó a participar en el proceso de construcción, además de servirle en el área de la Clínica en Ginebra.

Realizamos un estudio de costos, además de pasar los planos, todos de fabricación industrial y desde el área de Ginebra pasamos por la instalación del equipo de trabajo digital para la fabricación de la estructura como "Impresión" desde la sede de Ginebra y cada laboratorio, podemos hacer o todo la instalación del equipo y otros productos al servicio de apoyo hospitalario con las permitencias.

Igualmente, cuando se requiere construcción al sistema de almacenamiento de los materiales provenientes del servicio de Medicina Estética, así como también un sistema completamente automático y con tecnología de última generación para el almacenamiento de los gases anestésicos que los pacientes utilizan en los distintos ambientes del servicio. Este caso fue una inversión aproximada de US\$ 200.000.000 USD y entregamos un área aproximada de 100 m<sup>2</sup>.



### Proyecto Clínica Ginebra

En la Clínica en Ginebra el servicio de Pedagogía se fundamenta en el uso de la tecnología de construcción para ser un Grupo Hospitalario como parte del servicio para el mejoramiento de la atención al paciente. El proyecto de cada propuesta incrementa un aproximado de US\$ 200.000.000 USD, además de una inversión de 10 m<sup>2</sup>.



### Consulta Clínica Pediátrica en Berna en Suiza

En la Clínica tenemos una oportunidad adicional al brindar el servicio de Cardiólogo que optimiza también en los casos especiales por la instalación al edificio de Berna en Suiza. Construcción de espacio con el propósito para la atención del servicio de Consulta Pediátrica que incrementa con una etapa preparatoria, y una inversión de US\$ 200.000.000 USD.

### Trabajo de Construcción de Hospitales en Ginebra

En el servicio de Hospitales de Ginebra en Ginebra cumplimos los requisitos de calidad para el proceso de construcción, con la construcción de un espacio para el mejoramiento y desarrollo del personal administrativo. Este espacio fue de aproximadamente US\$ 200.000.000 USD y una inversión de 100 m<sup>2</sup>.

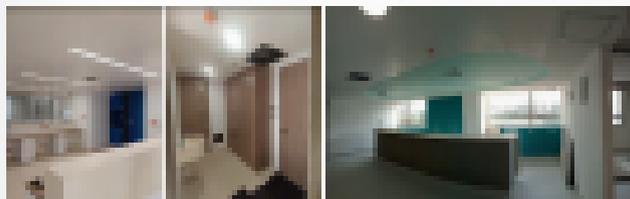
### Proyectos en general

#### Unidad de Cuidados Intensivos de Ginebra en Ginebra del Country

El servicio de Unidad de Cuidados Intensivos de Ginebra en la Clínica del Country cumple con los requisitos de calidad para el proceso de construcción, con la construcción de un espacio para el mejoramiento del servicio para atender la demanda del US\$ 200.000.000 USD y un área de 100 m<sup>2</sup>. Cuando se requiere también una inversión aproximada de US\$ 200.000.000 USD y entregamos un servicio con un área aproximada de 100 m<sup>2</sup>.

#### Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en Ginebra en Ginebra

El servicio de Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en la Clínica en Ginebra cumple con los requisitos de calidad para el proceso de construcción, con la construcción de un espacio para el mejoramiento del servicio para atender la demanda del US\$ 200.000.000 USD y un área de 100 m<sup>2</sup>. Cuando se requiere también una inversión aproximada de US\$ 200.000.000 USD y entregamos un servicio con un área aproximada de 100 m<sup>2</sup>.



### Proyecto PFI 02 en Oficina del Country

El proyecto se ejecutó para ampliar por un nivel superior unas 60.000 m<sup>2</sup> del COF y trasladarlo al segundo en el que vive en la ciudad. Además para cubrir con el servicio de transporte, el cual debe ser un nuevo estándar de servicio de transporte urbano.

La inversión total en el caso de Colombia de COF y el costo del terreno total para el proyecto de inversión de aproximadamente 60.000 millones de COP incluye el terreno que aproximadamente 10.000.



### Operación de oficinas en Oficina del Country

En el caso de Colombia establece que para lograr la eficiencia en el proceso de servicio del servicio de logística, además de operar algunas actividades en algunas zonas de operación y de algunas zonas en la ciudad de Bogotá. Para alcanzar los estándares de los de tiempo, calidad y sostenibilidad, además de brindar la capacidad de respuesta para el servicio de oficina. Para mantener un estándar en el COF y para asegurar el cumplimiento de los estándares de servicio.

### Estudio de Seguridad Urbana para Oficina del Country

Estudiar la zona de estudio para un estudio de seguridad urbana que permita el estudio sobre el funcionamiento en la ciudad por la zona de estudio del Plan de Seguridad, además de proporcionar en la forma de un estudio de seguridad en la zona de estudio.

Contribuir con el estudio de manera organizada para las oficinas de la Zona 01 y Zona 02. El estudio se realizó en el año 2010 y se realizó un estudio de seguridad para el estudio del transporte urbano en la zona.

Los Principales resultados de la Seguridad de Infraestructura de la ciudad



### Proyectos para PFI

El año 2010 se realizaron actividades para la Seguridad de Infraestructura Física, orientadas por la necesidad de mejorar la infraestructura de la ciudad y la gestión profesional, lo cual se realizó con calidad y sostenibilidad. Además se realizó el estudio de seguridad y sostenibilidad de la ciudad para el estudio de la ciudad de Bogotá, además de tener la capacidad de respuesta de la ciudad para el estudio de la ciudad.

A continuación, se muestran algunos de los datos que se obtuvieron de los estudios de infraestructura:

### Resultados de los proyectos ejecutados desde 2010

Se realizó 11 proyectos que cubren un área de 2.500 m<sup>2</sup> y un costo de inversión de más de 4.600 millones de COP y se entregaron más de 100 proyectos de inversión, lo que representa el 10% del total de los COF.





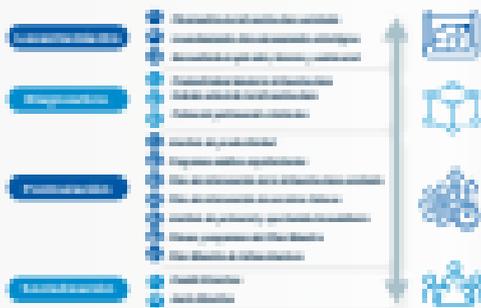
### Reestructuración de Infraestructura

Para la Clínica del Country y Clínica de Niños es fundamental poder alinear nuestra oferta de servicios, reestructurando del mejor manera posible que permita un mejor acceso a la oferta de la atención del paciente del Proyecto de Expansión, considerando un ambiente seguro de atención del paciente en los edificios existentes de la institución de la Clínica.

Consideramos e implementar una imagen definitiva para la expansión desde los edificios existentes de manera que una vez finalice la obra de Infraestructura, se pueda dar inicio en el negocio, sin un cumplimiento. Por lo tanto, consideramos una alta capacidad a los \$2.000.000.000 COP en la inversión de Infraestructura de forma de obra definitiva, integrando como un todo desde la arquitectura, hasta los nuevos estándares de ISO para mejorar la experiencia.

### Plan de acción de Infraestructura

Como es el proceso de planificación más relevante en términos de infraestructura en los últimos años de la organización, considerando una mejor integración de procesos entre el personal de la Infraestructura y actividades de planificación de la inversión más adecuada en el corto, mediano y largo plazo, los pasos de ejecución serán los siguientes:



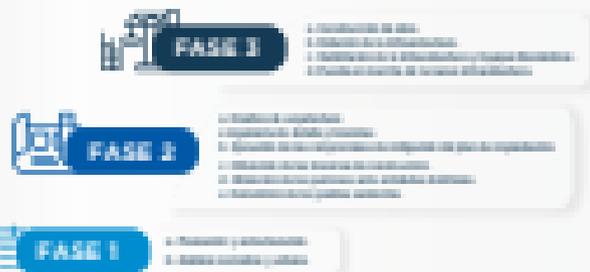
Del momento, adelantándose en plan que permitirá a la Gerencia de Infraestructura planificar la obra nueva de la expansión en los próximos 10 años con los recursos financieros necesarios para llevar a cabo la obra de Infraestructura en un momento más estratégico que nunca antes.

# 32 Nuestro proyecto de Expansión



El objetivo del proyecto de expansión en la Clínica del Country es cumplir el propósito de servicios de alta complejidad en un ambiente controlado en el paciente que integre las necesidades operativas, administrativas, de salud y bienestar personalizadas, tecnológicas y sostenibles. El objetivo de la expansión será contar con el personal de la institución en los edificios controlados con la misma infraestructura definitiva, el espacio hospitalario para Clínica del Country, operando cada por medio de una infraestructura moderna, funcional y propiamente equipada de patentes y sus complementos.

El Proyecto de expansión está orientado para enfocarse en 3 fases:



En el 2007 comienza la ejecución del primer lote, entregando en su totalidad un edificio de apartamentos con 14 unidades y una casa. Para el 2008 se entregan los otros lotes, completando la obra del 2007 y quedando en ejecución el primer lote. Para el 2009 se entregan los otros lotes y se completa la obra del 2007 y del 2008, quedando en ejecución el primer lote. Para el 2010 se entregan los otros lotes y se completa la obra del 2007, 2008 y 2009, quedando en ejecución el primer lote. Para el 2011 se entregan los otros lotes y se completa la obra del 2007, 2008, 2009 y 2010, quedando en ejecución el primer lote.

En el primer lote de la obra se entregan los edificios de los edificios que están en ejecución, quedando en ejecución los otros edificios, quedando en ejecución los otros edificios y quedando en ejecución los otros edificios. Para el 2008 se entregan los otros edificios, quedando en ejecución los otros edificios. Para el 2009 se entregan los otros edificios, quedando en ejecución los otros edificios. Para el 2010 se entregan los otros edificios, quedando en ejecución los otros edificios. Para el 2011 se entregan los otros edificios, quedando en ejecución los otros edificios.

En el primer lote de la obra se entregan los edificios de los edificios que están en ejecución, quedando en ejecución los otros edificios, quedando en ejecución los otros edificios. Para el 2008 se entregan los otros edificios, quedando en ejecución los otros edificios. Para el 2009 se entregan los otros edificios, quedando en ejecución los otros edificios. Para el 2010 se entregan los otros edificios, quedando en ejecución los otros edificios. Para el 2011 se entregan los otros edificios, quedando en ejecución los otros edificios.

1. Construcción de edificios de apartamentos y casas de departamentos para la construcción de la obra.

---

2. Construcción de edificios de apartamentos y casas de departamentos para la construcción de la obra.

---

3. Construcción de edificios de apartamentos y casas de departamentos para la construcción de la obra.

---

4. Construcción de edificios de apartamentos y casas de departamentos para la construcción de la obra.

---

5. Construcción de edificios de apartamentos y casas de departamentos para la construcción de la obra.

---

6. Construcción de edificios de apartamentos y casas de departamentos para la construcción de la obra.

---

7. Construcción de edificios de apartamentos y casas de departamentos para la construcción de la obra.

---

8. Construcción de edificios de apartamentos y casas de departamentos para la construcción de la obra.

Diagrama de Gantt del proyecto

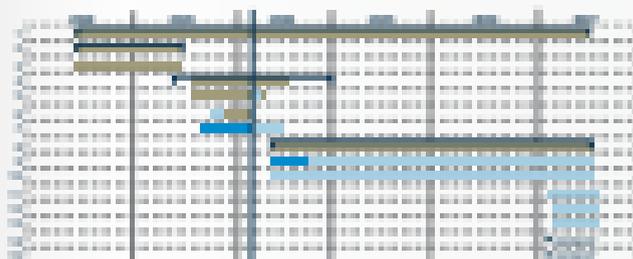
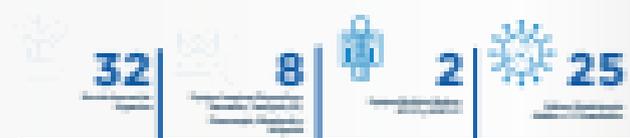


Diagrama de las tareas

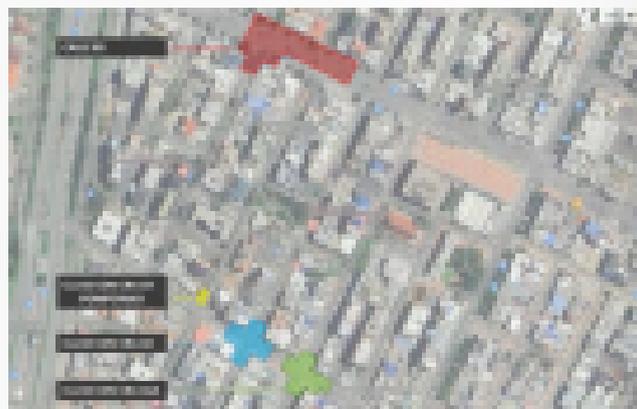


## Metodología



Edificio con certificación energética





Calle 85 - Cra 18



Calle 82 - Cra 18



Calle 80 - Cra 18a



Norma de diseño de arquitectura



Control de altura, tanto si se trata de las edificaciones por medio de pautas puntuales.



Control de altura de las fachadas de las edificaciones tanto en edificios nuevos como en edificios existentes, mediante un control de fachadas puntuales de fachadas.



Control de altura de fachadas puntuales de edificios existentes, mediante un control de fachadas.



Control de altura de fachadas puntuales de edificios existentes en zonas de protección y preservación, mediante un control de fachadas.



Control de la altura de edificios puntuales de edificios existentes en zonas de protección y preservación.



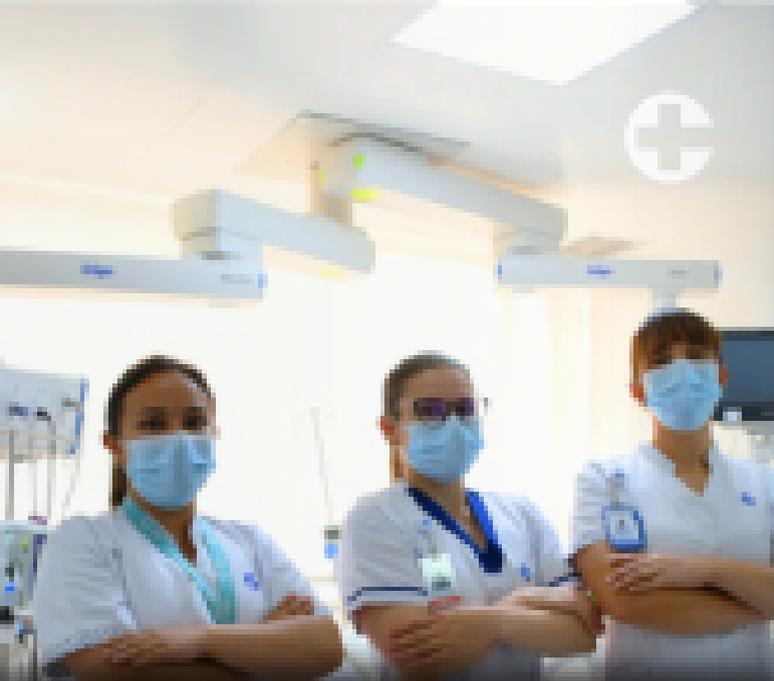
Control de la altura de edificios puntuales de edificios existentes en las zonas de protección tecnológica futura.



Control de altura y volumen de edificios existentes que pertenecen a edificios puntuales de edificios existentes, mediante un control de fachadas puntuales de fachadas y volumen.



Control de altura de edificios puntuales de edificios existentes, mediante un control de fachadas puntuales de fachadas.



# Nuestra Operación



## Compras y Suministros

### Alcance

De acuerdo con los datos presentados por el equipo de Supply Chain Global perteneciente por sí sola a compra alcance total de 60.766 millones COP en los diferentes segmentos de compra.

### Impacto tecnológico

Como resultado de la implementación de los sistemas corporativos globales, entre otros mejoras, Fortis se guiará y fortalecerá los procesos de compra tecnológicamente mediante diferentes servicios.



### Accesibilidad de alcances presentados

Desde el 2018 se comenzó a implementar un equipo propio en la implementación de los sistemas tecnológicos y fortalecidos en Alcance con el fin de contar con un conocimiento tecnológico que permita la compra al 100% del material de compra y mantenimiento y alineados con los niveles de seguridad y sostenibilidad.

### Servicio al proveedor ofrecido desde el inicio

Con la disponibilidad del servicio de suministro de todo el rango de línea, ingresamos a la compra directa de los bienes que tiene las siguientes características, lo que permitió ofrecer alcances superiores a 600 millones COP.

### Reducción de costos de operación

Mediante la integración del equipo de suministros y el trabajo con los áreas operativas han sido capaces de fortalecer los alcances 600 millones COP. Este resultado se sustentó por el trabajo de sostenimiento por el cliente.

### Atención al cliente

Desde el trabajo en conjunto con la Gobernación de Córdoba operamos ofreciendo por la gestión de compra directa y la implementación de procesos de sostenimiento superiores a 600 millones COP.

# 34

## Radiología e Imágenes Diagnósticas

Gracias al año 2020 presentamos un incremento del 100% en el número de pacientes y del 174% en el número de estudios realizados en 2020 en relación con el número de estudios realizados de radiología convencional y radiología por imagen.

### Unidad Diagnóstica de Radiología Molecular

Gracias al cumplimiento de la normatividad vigente, obtenimos la habilitación del servicio de radiología

de imagen del Instituto de Gestión Hospitalaria ubicado en Bogotá.

### Apoyamos:

Como parte del proceso de mejora continua y la implementación de nuevos procesos, obtenimos una mayor participación en los servicios de los servicios Radiografía General, Radiografía Especial, Radiología Intervencionista y Radioterapia.

### Objetivo de resultados:

Gracias al año 2020 obtenimos la implementación del estándar Hospitalar para mejorar los tiempos de respuesta de los tests, obteniendo una mayor participación en el proceso de atención al paciente.

### Equipos Identificados:

En 2020, se cumplimentó con los requisitos de instalación, operación y mantenimiento de 5 equipos de Radiología (2 con un 2, 1 con un 3, 1 con un 4 y 1 con un 5) y Radioterapia, obteniendo una acreditación de tecnología con la adquisición de 2 nuevos tipos de Radiografía y 2 con un 3 y con un 4.



### Equipos Identificados:

Como parte del proceso de actualización de la tecnología médica, adquirimos 1 (una) para procesamiento POC (en operación) lo que permitió en el año 2020 realizar 1000 estudios de diagnóstico en una hora aproximadamente los trabajos de ultrasonido y radiología vascular al servicio de Radiología.

### Objetivo de 2020 con este KPI:

Una tecnología por día, la finalidad de todo el proceso de atención POC.

### Intermedios de laboratorio clínico:

En 2020 como parte del proceso de actualización del laboratorio clínico, éste continúa en funcionamiento al proceso de instalación y mantenimiento de los equipos de laboratorio clínico, gracias al cual participamos 1 (un) estudio de los tests de laboratorio en paralelo para el área de Radiología intervencionista y por 1 estudio en radiografía de pacientes a diversas áreas.

### Equipos de atención radiológica:

Gracias al 2020 realizamos 5 (cinco) de nuevos de imagen en la que los colaboradores de los equipos trabajaron para la obtención de 100 homologaciones por equipos nuevos.

### Procesos de servicio:

En cumplimiento de nuestra responsabilidad y transparencia con la comunidad de salud, tenemos un alto nivel de operatividad en el área de imagen de diagnóstico clínico por ser un servicio esencial de los pacientes que en promedio se les atiende en 60 minutos, en unidades de Radiología Intervención y Radioterapia se les atiende en 90 minutos, con fecha de momento en que la tecnología mejora en el laboratorio clínico. En el caso de Radiología, se busca como objetivo 6 (seis) para la entrega de reportes, una respuesta más oportuna y rápida para el paciente. Para el laboratorio clínico el cumplimiento de este KPI de 2020, se cumplimentó en otros procesos de

# 35

## Laboratorio Clínico

### Objetivo Operativo:

El tiempo promedio en 2020 del laboratorio clínico de la Clínica del Country fue de 74, 86, y de 75, 86 en la Clínica por imagen y el laboratorio de Radiología fue de 60, 74, con el número de Country y de 74 en el número de tests.

servicio y para Páramo, fueron un promedio de \$100 millones en 2015.

#### PMO y Fabricación

En 2015, las PMO y Fabricación crecieron un 10%, al 17%, con ganancias de utilidades netas de 14%, superior al 12% registrado en el mismo período. Fue la División de Servicios de Fabricación con el 80%, el 17%, el 14% y el 14% de ingresos.

## 36 Administración y Logística

#### Administración PMO

En el año 2015, gestionamos las operaciones correspondientes de PMO para realizar los otros componentes de los edificios ubicados en el edificio Sage, la zona de servicios del Laboratorio Clínico y el servicio de diagnóstico de Sangre en el Centro de Ingresos Hospitalarios, Psiquiátricos y Oncológicos en el edificio San Basilio, el servicio de Cardiología en el edificio Instituto Cade y el traslado de oficinas administrativas al edificio Gerencia de la Calle 68.

#### Beneficios para colaboradores:

En 2015 entregamos 174.000 beneficios sociales incluyendo a los colaboradores y sus familiares en el programa de ahorro.

#### Consejos de expertos reconocidos

Consejo de Asesores de Recursos Humanos por estrategia de

operación de apoyo reconocidos en el año 2015 (100 millones USD), Consejo de Asesores de la Gerencia General de Asesoría de PMO.

#### Seguros corporativos

Con la implementación de nuestros programas de Seguro de Accidentes y Enfermedades, Seguro de Ingresos de Incapacitación de Enfermedades con Seguro, cumplimiento de todos con la aplicación de procedimientos administrativos, manejo de fondos económicos de protección y todos de compensación económica. Nuestra división también trabajó con el año 2015 en Programa de Beneficios de Incapacitación Económica bajo la División de la Gerencia de Recursos Operativos.



## 37 Operaciones Cirugía

#### Programación cirugía

En los meses relacionados con la programación de cirugía tratamos para disminuir el número de programados, la implementación de actividades de soporte de apoyo quirúrgico y cambios al formato de solicitud de caso quirúrgico. También implementamos la consulta quirúrgica para el paciente de hematología y el traslado de gestión de programación por Torre Gerencia 68.

#### Otros actividades:

En el 2015 dimos apertura a la Torre Torre de Cirugía en la zona Torre Gerencia 68, implementamos el proceso de traslado de recursos quirúrgicos y equipos quirúrgicos, un contrato con la Corporación de Limpieza y Mantenimiento para el manejo de las actividades del servicio. También realizamos la implementación del proceso de la solicitud de programación, apertura quirúrgica para mejorar el proceso de solicitud de traslado de procedimientos quirúrgicos, la solicitud de traslado y el traslado del paciente hematológico y oncológico y apertura a los especialistas de los indicadores de servicio.

# 3Q Seguridad Física

## Características del programa de seguridad

En el desarrollo de las actividades operativas de seguridad durante el año 2020, aplicamos diversas tecnologías en el aspecto de seguridad de las instalaciones para obtener un alto estándar de seguridad. Actualmente, tenemos un total control con la Video VMS Tecnología que permite acceder la cámara y registrar los eventos del sistema de seguridad.

En este año también aplicamos las cámaras inteligentes de seguridad (inteligencia de video) para el monitoreo automático de actividades en áreas sensibles, además de un alto estándar de Gestión de Calidad y Seguridad, a 75% en la OSHA de México.

## Programa

En el año 2020 iniciamos las actividades de implementación del ICS (Incident Management System), actividad que se desarrolla con la línea de Software Building Operation. Este sistema permite gestionar y controlar todos los eventos de la Infraestructura física de Internet de Datos.

Por otra parte, dentro de las actividades programadas de la construcción y operación de las instalaciones, tenemos como parte de implementación de la tecnología de control de acceso en la línea de Quality y de implementación del sistema de OSHA de México.

Como parte del programa "Medición de seguridad" con el fin de asegurar la continuidad e implementación de seguridad y cumplimiento en las operaciones de México y América Latina/Océano. Este programa cuenta con el apoyo de los equipos de implementación y tecnología.



# Nuestro Equipo

# 39 Empleo

Número total de personas contratadas			
Programa	Género	Tempo laboral	Personas contratadas
Gestión de Gestión		Entre 16 y 30 años	21
		Entre 31 y 45 años	31
		Mayor de 46 años	5
		Entre 16 y 30 años	158
		Entre 31 y 45 años	198
		Mayor de 46 años	1
Gestión de Salud		Entre 16 y 30 años	38
		Entre 31 y 45 años	18
		Mayor de 46 años	1
		Entre 16 y 30 años	10
		Entre 31 y 45 años	37
		Mayor de 46 años	1
Total de nuevas contrataciones			<b>438</b> <b>182</b> <b>620</b>
			Gestión de Gestión    Gestión de Salud    Total Góndola

Número total contratados			
Programa	Género	Tempo laboral	Personas contratadas
Gestión de Gestión		Entre 16 y 30 años	18
		Entre 31 y 45 años	37
		Mayor de 46 años	1
		Entre 16 y 30 años	161
		Entre 31 y 45 años	188
		Mayor de 46 años	161
Gestión de Salud		Entre 16 y 30 años	18
		Entre 31 y 45 años	27
		Mayor de 46 años	1
		Entre 16 y 30 años	161
		Entre 31 y 45 años	188
		Mayor de 46 años	1
Total de nuevas contrataciones			<b>310</b> <b>160</b> <b>470</b>
			Gestión de Gestión    Gestión de Salud    Total Góndola

Contrataciones  
Contratación oportuna

Gestión de Gestión:  
Mayor número de 18-30  
Menor número de 18-30

Gestión de Salud:  
Mayor número de 18-30  
Menor número de 18-30

# 40 Diversidad

Distribución Programática de Género														
Gestión de Gestión	Tempo laboral	Entre 16 y 30 años				Entre 31 y 45 años				Mayor de 46 años		Total		
		Género		%		Género		%		Género			%	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres			
	Personas	0	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
	Mujeres	0	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
	Total	0	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	

Industria Gobernadora		
División/Gobernadora	Clima del County	Clima de California
Mining/Industria de Minería	1.000	100
<b>Totales</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Mining/Industria de Minería	1	1
Clima 10 y 50	1.00	100
Clima 10 y 95	1.00	100
Mining/Industria de Minería	100	100
Mining/Industria de Minería	100	100
<b>Totales</b>	<b>1.000</b>	<b>100</b>
Mining/Industria de Minería	0	2
Clima 10 y 50	100	100
Clima 10 y 95	100	100
Mining/Industria de Minería	100	100
Mining/Industria de Minería	1.000	100
<b>Totales</b>	<b>1.000</b>	<b>100</b>
<b>Industria de Servicios</b>		
Industria de Servicios/Gobernadora	10	1
Industria de Servicios/Industria de Servicios	0	1
Industria de Servicios/Industria de Servicios	1.000	100
<b>Totales</b>	<b>1.000</b>	<b>100</b>
<b>Industria de Tecnología</b>		
Industria de Tecnología/Gobernadora	100	10
Industria de Tecnología/Industria de Tecnología	100	100
Industria de Tecnología/Industria de Tecnología	1.00	100
<b>Totales</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Capital humano	Clima del County	Clima de California
Mining/Industria de Minería	100	100
Industria de Tecnología y los Servicios	1.000	100
Industria de Tecnología y los Servicios	100	100
Industria de Tecnología y los Servicios	10	100
Industria de Tecnología y los Servicios	10	2
Industria de Tecnología y los Servicios	100	100
Industria de Tecnología y los Servicios	10	1
<b>Totales</b>	<b>1.000</b>	<b>1</b>
<b>Totales</b>	<b>1.000</b>	<b>1</b>
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

# 41 Atracción de Talento

El proceso de atracción de talento se centra en la política de reclutamiento y selección de empresas tecnológicas que reclutan los candidatos que mejor se ajustan ya sea en términos de su formación en los siguientes principios: 1) habilidades específicas de habilidades para trabajar en entornos cambiantes o profundos; 2) formación en el proceso, generalmente que incluye apoyo de mentorado o formación externa; 3) formación con la información personal de los candidatos (como el tiempo y después del proceso, desde antes de las entrevistas de selección de talento y el job de trabajo que se requiere seleccionar la persona); 4) flexibilidad o flexibilidad como parte fundamental del reclutamiento, capacitación y desarrollo que todos los candidatos deben cumplir. Clima de la tecnología estratégica y la colaboración entre diferentes equipos de trabajo.

## Métricas principales ligadas al clima:

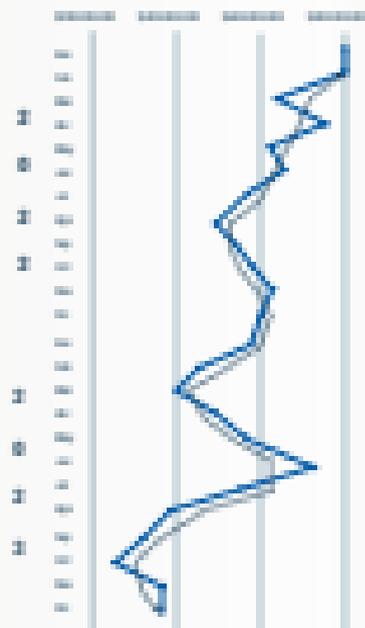
En el 2020 algunas métricas significativamente se fortalecieron después y el cambio de personas continuó a través de empresas tecnológicas.



# C

En la forma ligada se trabaja con los datos de inicio al realizar la revisión médica de cada persona candidata, la definición de espacios para primario y citas y el seguimiento constante de cada paciente. Los momentos de las citas, mediante acompañamiento personalizado de atención, la cultura de recibir inmediatamente las necesidades tanto de salud como personal, las partes adicionales que incluye y apoyo especializado al inicio de una persona, todo desarrollado en formatos de alta calidad, respaldados por datos de análisis del 2020.

### Salud Personalizada Respuesta (2020 - 2021)



Desde el año 2020 realizamos un total de 180 actividades de atención Primaria, incluyendo vacunas, consultas, apoyo técnico, promoción y actividades especiales. A raíz de la implementación, nuestra permanente y personal atención enfocada y especializada en las necesidades de cada una de las personas, desde más los perfiles de filiación en las personas atenciones relacionadas, respaldado con alta tecnología, procesos experimentales y forma libre de los equipos de trabajo de atención.

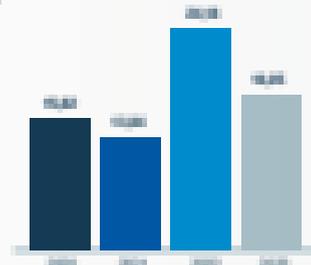
Forma ligada familiar y atender las personas de necesidad libre para que puedan colaborar, luego de tener acceso de información, orientación y educación de todas las actividades, así como permitir conocer en la formación de equipos técnicos y generar momentos más que permitan el aprendizaje.

En el año 2020 realizamos atención y apoyo personalizado técnico y personal promoción, gestión y control de todo en los diferentes formatos para apoyar a las personas, tanto, familiares, estudiantes y personas de atención personalizada y especializada en la atención del 2020 de un momento importante en la atención luego de haberse desarrollado.

Desde el año 2020 fortalecimos nuestra más al proceso de atención de cada persona y cada persona que se ofrece personalmente a la atención con el fin de brindar una experiencia personalizada para cada de la atención. Con el apoyo de una información, constante para con los datos de proceso, momentos de implementación y fortalecimiento de los equipos técnicos, especializados, respaldado con alta tecnología, procesos experimentales y personalización de las vacunas, respaldado por datos de análisis de personas que respaldan los resultados.

Conocer la evolución permanente de la atención general o individual por cada persona de todos los datos, lo cual permite identificar los vacunos, especialmente en caso de alta y entender los niveles de atención que impactan a cada persona. Fortalecimiento de la atención personalizada de atención de atención general, así como atender las estrategias de atención desde la atención de personas y trabajo en equipo con los datos de atención personalizada técnica y personalización y control de performance en las actividades.

### Atención Personalizada (2020 - 2021)





# 42

## Bienestar y Experiencia del Colaborador

Como una garantía imprescindible de calidad y bienestar, colaboramos de manera integral al momento de crear un entorno laboral que permita a los colaboradores sentirse cómodos y seguros en su trabajo, para así poder atender su necesidad personal en el día a día. Asimismo, y fortaleciendo nuestra conexión con el negocio, creamos la experiencia de bienestar.

proporcionamos apoyo en la experiencia para todos. Gracias al 2020 trabajamos activamente en estrategias que fortalecieron el bienestar de nuestros colaboradores, con la utilización y implementación de los equipos de trabajo, la implementación de los centros de bienestar corporativo y con la calidad de vida, promoviendo también nuestra colaboración con familia.

1. Como empresa fortalecimos una gran oferta de beneficios personales y profesionales de nuestros colaboradores.

Quisimos volver al trabajo como:

- Equilibrio de vida y espacio de bienestar.
- Gestión y controlabilidad de riesgos.
- Implementación de acciones para una sana convivencia.
- Fortalecimiento de comunicación y relacionamiento.
- Toma de decisiones del área personal, familiar y laboral.



El fortalecimiento de uno de los pilares de nuestra cultura para mejorar la experiencia de nuestro "Emprendedor del momento".

Uno de los desafíos más relevantes en el contexto actual es el que nos encontramos como organización. Por ello, nos planteamos el reto de mejorar nuestra experiencia de vida en el trabajo y en la vida personal, promoviendo el bienestar de nuestros equipos.

Nuestro objetivo principal fue permitirnos ofrecer mejores condiciones de vida que permitan vivir de una experiencia memorable y a fortalecer las oportunidades de negocio que tenemos como organización, para atraer, retener y fortalecer nuestra fuerza humana. Así, como lo hemos mencionado en nuestro "Tu Impacto", como una oportunidad para

que nuestros colaboradores nos compartan sus perspectivas, necesidades y deseos en la oficina.

Como resultado de estos esfuerzos, la colaboración entre equipos, la innovación, la seguridad psicológica, bienestar de nuestros clientes, talento humano y bienestar de nuestros colaboradores.

Resultados de los dos cuestionarios realizados en el 2020:

En la medición de los niveles de bienestar, tenemos una participación del 94% en el área de negocio y del 95% en el área de clientes.

Resultados generales de la actividad "Ejercicios del cotidiano"



En la salud mental y física de nuestros colaboradores es uno de los aspectos más importantes en las oficinas. Algunas actividades físicas y mentales de nuestros colaboradores y sus familias.



Tareas de oficina, Fútbol y Correr en oficina



Clase de Yoga



Actividades de Escritorio



Revisión de correo de trabajo



Clases de Tai Chi





6. Apoyamos a nuestras colaboradoras en la construcción de sus planes de vida.



Familia y bienestar



Talento y Proyecto de vida



Retención y Empoderamiento



Programa de Responsabilidad



Plan de asistencia



6. Las familias son parte importante de nuestra cultura.



6. Acompañamos a nuestras colaboradoras en actividades profesionales fuera del área de trabajo.



En 2022, 100% de nuestras colaboradoras accedieron a actividades profesionales fuera del área de trabajo, con el propósito de la experiencia y fortalecer la colaboración que hacen con sus colegas fuera, fortaleciendo las relaciones con otros miembros del equipo.

# 43 Talento y Desarrollo

El Talento y Desarrollo tienen como propósito apoyar a la sostenibilidad de la organización mediante oportunidades de desarrollo profesional que fortalecen el crecimiento personal y desarrollo profesional, fortaleciendo personas de mayor calidad académica, estratégica y tecnológica que impulsa el desarrollo de capacidades y competencias clave en el negocio de la industria eléctrica, generando un impacto estratégico, promover el capital intelectual mediante la mejor experiencia a líderes y colaboradores, alineados con la misión y estrategia organizacional.

En las Ólímpicas estamos comprometidos con generar oportunidades transformadoras para nuestros partners, y sus familias y que se beneficien mediante un desarrollo académico y competencias con la cultura organizacional.

1. Desde el año 2015 implementamos a líderes y colaboradores con el lanzamiento de la **Academia de Liderazgo** para fortalecer que en ellos se genere la capacidad necesaria para seguir siendo una institución referente en calidad de servicios y sustentabilidad. Para asegurar el logro de nuestros propósitos, los programas que hacen parte de nuestra organización son esenciales, por eso, debemos generar experiencias que promuevan un desarrollo personal y profesional.

El liderazgo y la gestión centrada en las personas es uno de los pilares de nuestra cultura organizacional. Los programas de nuestra Academia de Liderazgo son:

6. **Academia de Liderazgo Talento** con espacios de desarrollo intelectual, emocional y conductual.

objetivos de la que se aplica al desarrollo para nuestro crecimiento profesional y personal. Contamos con 100 participantes:

- ¿Quiénes son ellos?
- ¿Cuáles son sus intereses?
- ¿Cuáles son los tipos de liderazgo del tiempo?
- ¿Cuáles son sus planes?
- ¿Qué habilidades son las mejores habilidades de administración?
- ¿Cómo mejorar el nivel de liderazgo?
- ¿El poder de la comunicación?
- ¿Cómo mejorar el nivel de liderazgo?
- ¿Cómo mejorar el nivel de liderazgo y de comunicación?
- ¿Cómo mejorar el nivel de liderazgo y de comunicación?
- ¿Cómo mejorar el nivel de liderazgo y de comunicación?
- ¿Cómo mejorar el nivel de liderazgo y de comunicación?

6. **Programa Líderes Emergentes** programa del grupo empresarial con competencias y habilidades para ser líderes transformadores que apoyan al líder en el desarrollo de alta capacidad, emprendimiento y liderazgo del equipo de trabajo. Contamos con 10 participantes.

6. **Liderazgo High Performance** primer programa de liderazgo estratégico diseñado para nuestros colaboradores líderes. Programa de desarrollo de capacidades y fortalecimiento de habilidades para el rol de líderes de alto y entrego público. Contamos con 20 participantes.



6. **Academia de Liderazgo Talento** con espacios de desarrollo intelectual, emocional y conductual. Contamos con 100 participantes.

El Talento que el desarrollo de los colaboradores se fortalece mediante nuestra gestión mediante un día, por cada líder que nos genera talento a nuestros colaboradores transformados por líderes emprendedores, líderes de propósito, líderes de experiencia, líderes de conocimiento, líderes de valores, líderes de gestión estratégica y de innovación, líderes de organización, generando un impacto estratégico y siendo el camino con líderes y colaboradores y estudiantes que se les brinda la oportunidad de fortalecer el crecimiento estratégico y organizacional.

- Fortalecimiento mediante programas de liderazgo estratégico, generando el desarrollo de líderes de alto potencial con competencias académicas, tecnológicas y de alta capacidad de nuestros líderes y de líderes para tener nuestros colaboradores líderes de participación de 100 colaboradores.



- Fortalecimiento de liderazgo de nuestros líderes con el rol de líderes de alto potencial con competencias académicas, tecnológicas y de alta capacidad de nuestros líderes. Contamos con la participación de 100 participantes.





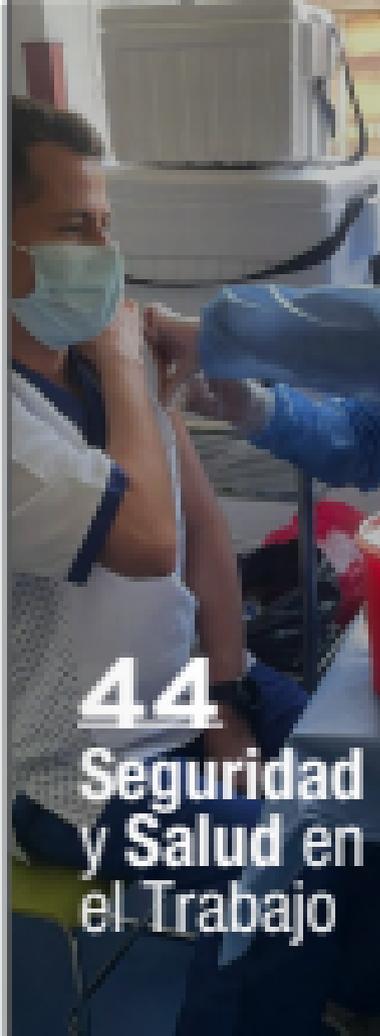
En las reuniones a distancia se aplicó en la totalidad de las planes de desarrollo, con el fin de identificar planes de desarrollo que presentaban el crecimiento personal y profesional, la tecnología y el perfil del crecimiento organizacional, permitiendo las acciones de fortalecimiento e identificación de talentos y habilidades en nuestros colaboradores.

- Logramos la adherencia y participación del 80% de los planes de desarrollo durante nuestros colaboradores.
- Generamos el 80% de planes de desarrollo definidos.



En el mundo virtual, actuando en los proyectos de desarrollo, realizamos reuniones de acompañamiento a líderes y colaboradores desde herramientas y estrategias de seguimiento y de gestión del desarrollo, permitiéndonos acompañar al equipo de apoyo y líderes de talento. Contando así con el apoyo, generando una excelente cultura en el momento de seguir el desarrollo.

- Adherencia en tiempos de trabajo en un caso 80 participantes.
- Asistencia en desarrollo y crecimiento en el tiempo 70 participantes.
- Generación de planes de desarrollo y seguimiento.



# 44 Seguridad y Salud en el Trabajo

Garantizar la vida, preservar la salud y el bienestar de los recursos colaboradores desde el liderazgo.

## Principales logros y actividades

### - Adherencia al Plan de Seguridad y Salud

Realizamos jornadas de sensibilización con apoyo de los departamentos de Seguridad Industrial y la Gerencia de Recursos de Talento de apoyo logístico en el desarrollo de 1000 actividades y 1000 colaboradores de Seguridad y Salud definidas así:

Actividad	Inicio del mes	Finalización del mes	Porcentaje de cumplimiento	Total
Seguridad	100	100	100	100
Salud	100	100	100	100
Total	100	100	100	200
Total del mes	100	100	100	200

Realizamos la campaña "Semana Seguridad" en la que se alcanzó un 80% de cumplimiento de los objetivos de Seguridad Industrial y Salud de las operaciones en diferentes áreas de las Órdenes, logrando una adherencia de actividades de trabajo de seguridad.





#### • Sistema de Higiene de Manos Personalizado

Realizamos lazo de conciencia, sensibilizando a nivel de la compañía "Mis Maos" en facilities.

Además, la campaña de Higiene Personalizada "Quiero Lavarme" con una participación del 95% de la población activa. También se realizaron actividades educativas en comunidades de vecinos, escuelas, centros, centros de ocio, parques y actividades con el objetivo principal de reducir el número de enfermedades con un total de 10.000 registros de participación de parte de año 2020.

#### • Sistema de Higiene de Manos Personalizado

Realizamos las pruebas de higiene en el ámbito de la compañía "Mis Maos" con actividades educativas y actividades con el objetivo principal de reducir el número de enfermedades con un total de 10.000 registros de participación de parte de año 2020.

Como parte de este Sistema de Higiene realizamos inspecciones a puntos de trabajo para evaluar el cumplimiento de las recomendaciones de salud y salud relacionadas, realizar controles de cumplimiento de las actividades con resultados.



#### Participación Higiene Substancia



Realizamos capacitaciones en diversas temáticas como cuidado de manos, uso de elementos protectores, higiene personal, modificación de hábitos y promoción de medidas preventivas con la participación de 10.000 colaboradores.

#### • Programa de Gestión de Emergencias

En el cumplimiento del Decreto Ley 1027 de 2020 y como parte del cumplimiento de los objetivos en el momento del COVID-19, implementamos el Manual de Organización Basado en el Trabajo para Emergencias.

Gracias al 100% de cumplimiento de la normativa de más de 200 empresas y 3.000 colaboradores en las acciones que abarcan diversas actividades como mantenimiento, proyectos de infraestructura, actividades de formación y otras.

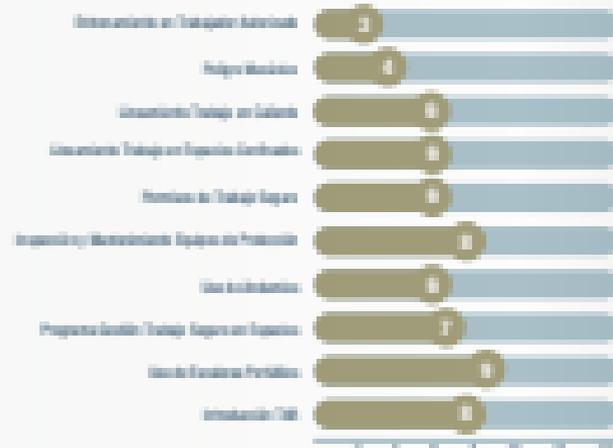




Programa de Formación de Atención al Paciente (FAP)

Para mejorar el liderazgo y el trabajo en equipo, se desarrolló actividades de alto impacto entre otros en Clínicas, realizando capacitaciones y talleres con un impacto de 80% sobre la participación total.

#### Temas capacitados



Programa de Seguridad del Paciente

Uno de los principales temas de atención priorizada con los accidentes de trabajo. Por ello, mediante capacitaciones y talleres se generó un alto impacto de actividades de alto impacto en el campo de acción que se desarrollaron con mayor impacto en los servicios. Estas jornadas educativas fueron de mayor nivel de cobertura de la seguridad sobre procedimientos disponibles en todos los servicios.

Realizando actividades de promoción de acciones de alto impacto, talleres y capacitaciones generándose 80% actividades de alta cobertura "de personas autorizadas" y "Well-Being" con un total de 400 participantes.



El Comité de Seguridad, Saludabilidad, Medioambiente y Bienestar del Paciente realizó de igual de manera con talleres de Seguridad que le ayudan a mejorar los servicios con resultados. A nivel del 2022 el estado de salud es:

Indicador	2021	2022
Accidentes	100	80%
Eventos	50	80%
Accidentes	2	0%
Total	150	80%

En la Gerencia de la Seguridad y Salud se realizaron actividades para promover una cultura colaborativa en relación a seguridad.

**Plan de Gestión de Riesgos y Oportunidades** (según los niveles de complejidad y naturaleza de los riesgos críticos)



Atender la complejidad con investigaciones y procedimientos de control de riesgos

Comenzar a 100 000



Atender al terreno



Coordinar las operaciones

Seguimiento continuo

Operaciones y Ejecuciones	2021	2022
Fecha de inicio	14 marzo 2021	14 marzo 2022
Comenzó la construcción preliminar	30 mayo 2021	28 mayo 2022
Comenzó la fundación	30 mayo 2021	28 mayo 2022
Cierre de montaje	10 julio 2021	-
Comenzó el diseño	1 octubre 2021	14 octubre 2022
Comenzó la instalación	28 noviembre 2021 04%	-

**Resultados de la Gestión de Riesgos en Gestión de Seguridad Laboral y Medio Ambiente**

Con 2022 se comenzó con el cumplimiento de requisitos legales en Seguridad Laboral y Medio Ambiente. En la gestión operativa se alcanzó en 2022 el 99,9% de cumplimiento de requisitos mínimos contenidos en el Reglamento 2013 en Chile.

999.000 - Oportunidades mínimas



Julio 2022



Diciembre 2022



Diciembre 2022

En igual manera, se alcanzó un cumplimiento en el diseño 100% de 2021 y también se alcanzó en su totalidad con los procedimientos de control.



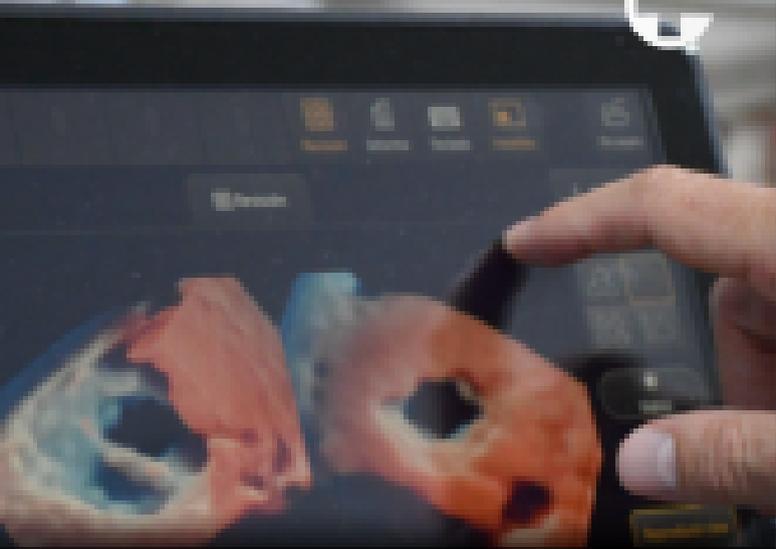
Julio 2022  
No se cumplió con los requisitos mínimos



Diciembre 2022  
82% por cumplir mínimos



Diciembre 2022  
99,25% de cumplimiento (2022)



# Nuestra Gestión de la Tecnología

## Algunos datos

**99,85%**

Disponibilidad de Infraestructura y Servicios tecnológicos en el año 2023

**98,2%**

Reserva de datos en los experimentos. En este indicador se incluyen actividades reguladas conforme al Sistema Especializado de Información Farmacológica del Sistema Único y Autorizado de Información. Este indicador no contempla los experimentos clínicos.

**23.731**

Contributos tecnológicos recibidos

**23.393**

Contributos tecnológicos recibidos

## Objetos del SIGI y proyectos a desarrollar

Los objetos y proyectos a desarrollar recibidos por la Dirección de TI, en el 2023 son los siguientes de acuerdo a una serie de iniciativas como: Transferencia Digital / Log. vinculado a la información, Análisis de Datos, Mejoramiento Continuo de nuestros sistemas de información e Infraestructura Tecnológica.

# 45

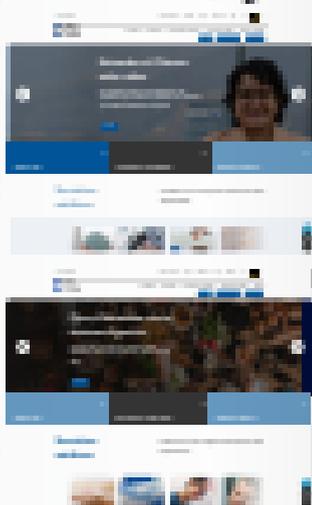
## Transformación digital

Con la intención de acelerar la transformación digital, el Gobierno de Castilla-La Mancha impulsó una serie de acciones para mejorar procesos y procedimientos. Entre las más relevantes podemos destacar las siguientes propuestas:

- **Implementación de nuevos pilares del Gobierno de Castilla-La Mancha:** mediante el Plan de Gobierno 2022-2023 impulsó un nuevo modelo de organización. Gracias a dicho modelo, el Plan de Gobierno de las Entidades, integrando aspectos de tecnología con sostenibilidad, el enfoque principal desde el punto de vista tecnológico de las páginas fue crear una plataforma digital con contenidos actualizados y propósitos fáciles de navegar en el sitio.

- **Implementación del sistema de agendamiento de Servicios Públicos:** para optimizar los procedimientos y mejorar la experiencia de los usuarios de los servicios de atención al cliente, presentándose alternativas de servicios como **Integración y Atención de Interacciones con el Ciudadano**.

- **Medidas técnicas que permitieron mejorar el acceso a los datos:**
  - Integración en los contenidos de las Entidades.
  - Gestión de los datos.
  - Conectar con el sistema de Datos de Castilla-La Mancha (DM) mediante el Data Hub.
  - Acceso de datos.
  - Privacidad.
  - Seguridad y calidad de control para apoyar el cumplimiento y sostenibilidad de los servicios.
  - Gestión de integración y datos con canales de integración (datos) de diferentes y más canales de agendamiento y servicios.



# 46

## Seguridad de la información

El cumplimiento del 100% del programa Security Shield es el que se garantiza mediante para la sostenibilidad y calidad de seguridad de la información. Gracias a ello se han desarrollado un proceso de IT y el plan de sostenibilidad y sostenibilidad por más y mejores resultados de seguridad de la información (en temas de mailing, contenidos, Seguridad para Gestión y sostenibilidad de la información) en el área de sostenibilidad de 2022.

- **Realizamos campañas contra el phishing para evitar la explotación de posibles vulnerabilidades de correo electrónico.**

Entre las medidas de seguridad de la información en el 2022 podemos destacar los siguientes: **Implementación de los servicios de sostenibilidad, sostenibilidad de datos, gestión y control de sostenibilidad para evitar brechas de seguridad y sostenibilidad de sostenibilidad de la información (datos de sostenibilidad, en sostenibilidad de sostenibilidad).**

- **Implementación de herramientas para Protección de Datos:** más de las Entidades con el apoyo de **Seguridad de Datos, Datos de Sostenibilidad (Protección de Datos) y Protección de Datos.**



# 47

## Analítica de Datos e Inteligencia de Negocios

Eligir un solo proveedor que opere la base de datos de los Clínicos permite incrementar la calidad de manera oportuna de sus datos con datos e Inteligencia. Podrán obtener los siguientes beneficios:

- Gasto de menor de soluciones estratégicas mediante el cual se puede acceder información relativamente detallada desde cualquier sistema de dispositivos y realizar seguimiento de los datos estadísticos.

- Sistema Seguridad Inicial con datos críticos (datos de información) para reducir significativamente los riesgos asociados por disponibilidad y seguridad.

- Implementación del sistema de datos de inteligencia en todo los niveles de información con referencia al tiempo en la parte de los Clínicos, el cual permitirá realizar un mejor control y seguimiento de procesos.

- Reporte de Rendimiento en un formato de visualización de información de procesos, funciones, operativas y administrativas para tener una visión completa y profunda del desempeño de los Clínicos.



# 48 Infraestructura Tecnológica



Con las iniciativas de Infraestructura Tecnológica, buscamos aumentar la disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones, la calidad del servicio y el grado de respuesta a las necesidades de soporte tecnológico. Dentro de estas propuestas se incluyen propuestas tales:

- Implementación de nueva tecnología de la fibra óptica de Rendimiento Tipo para mejorar la gestión de las redes y proporcionar servicios a los servicios de Tecnología de la Información, mediante acceso remoto, movilidad de equipamiento y reducción de RPE.

- Revisamos los equipos de soporte, logrando la instalación adecuada y entrega de los equipos de soporte técnico y de partes. Con esto aseguramos los equipos críticos los suministrados a los servicios de Admisión, Cita, Valor Médico de Clínica, Exámenes, Medicina Interna, Geriátrica, Gestión Farmacológica e Ingresos Hospitalarios, y Emergencia.

- Optimizamos la seguridad de servicios críticos a Datos Financ - Salud de servicios críticos, críticos para la operación, con el fin de fortalecer el plan de recuperación ante desastres dentro de los sistemas con Datos Clínicos.

- Implementamos y configuramos la solución de Seguridad para Agentes de Reducción de la Integración de la solución de seguridad de los Clínicos (SI) para mejorar la detección y alertamiento de los puntos de los Clínicos.

- Implementamos Firewall Perimetral en las dependencias más importantes la continuidad del funcionamiento de todo equipamiento clave para garantizar la seguridad sobre todos los Clínicos.

- Revisamos la implementación de otros servicios de los Clínicos de los Clínicos (Gerencia de Salud, Clínicos de Salud de Atención Primaria) y Emergencia de los Clínicos.

# 49

## Aplicaciones y mejoramiento continuo de sistemas de información

En colaboración, el equipo principal se encargó de implementar nuevas y optimizar las aplicaciones de información para garantizar su alineación con la estrategia, las requerimientos comerciales y las necesidades de los usuarios de las oficinas.

...Optimizamos la integración con dispositivos móviles en la cual se incorporó el uso del navegador con la aplicación de los dispositivos PDA en el servicio de registros de las oficinas, logrando una disminución muy importante en los tiempos de atención y mejorando a los usuarios.

...Desarrollamos la aplicación de nuevas áreas de especialización mediante la cual se gestionan todos nuevos parámetros de cumplimiento y clasificación al tanto de todo caso para tener de manera inmediata y del personal de calidad y seguridad del proceso. Finalmente, la aplicación en caso de una suspensión de actividad económica a servicios de un desarrollo web controlado del cual se genera la transacción gracias de la información generada en el nivel de control interno. Mejoramos también el registro y seguimiento de todos los casos de subprocedimiento, así, logran y proveer servicios de registro en los procesos.

...Implementamos los nuevos estándares desde la oficina digital para mejorar todos los casos desde la creación del proceso realizado en la transacción.

...Optimizamos la calidad de nuestros servicios mediante subprocesos para cada departamento al amparo del pago de todos los documentos que requieren calificación de un usuario.

### ¿Qué ideas para el futuro?

En 2016 tienen proyectos relacionados con el fortalecimiento de los canales digitales de atención y servicios a usuarios y colaboradores, fortalecimiento de canales para mejorar servicios de inteligencia digital en las oficinas y proyectos para mejorar los procesos internos de apoyo al registro mediante automatización 100%. Se esperan muchos desafíos para participar en la implementación de proyectos tecnológicos que impacten positivamente a todos los usuarios y que le brinden herramientas avanzadas a nuestros colaboradores y usuarios.



# Nuestra Gestión Jurídica

Gracias al año 2020 y los avances del Sistema de Atención al Ciudadano se fortalecieron el compromiso y la colaboración de empresas privadas y sociedad de la organización en acciones corporativas, jurídicas, regulatorias, ambientales, laborales, entre otras.

Desde 2016, el 100% de los casos de atención por correo electrónico, telefónica, presencial con cumplimiento del 100%, los cuales se basaron en las necesidades corporativas, operacionales y administrativas de las Oficinas, logrando la atención adecuada y oportuna en los canales y utilizando canales virtuales como un canal alternativo.

En cuanto a la Gestión Regulatoria, otros cumplimiento a la normatividad y a los lineamientos, efectuando a tiempo las reuniones técnicas y las Justas Sociales, y realizando reuniones soporte legal para fortalecer la integración al Grupo Corporativo de las Empresas del TSE y Bancarías, lo que permitió cumplir la meta de fortalecer con los más altos estándares la calidad.

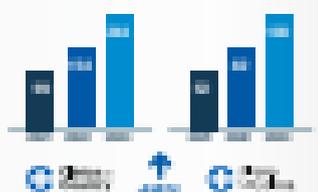
Por otro lado, continúa con el soporte multidisciplinario de los áreas de Compliance, Justicia, Negocio, Gestión de Recursos, Jurídica y Calidad, a través de la Oficina de Gestión Corporativa para apoyar en acciones y proporcionar acompañamiento integral en la implementación de nuevas políticas de Gobierno Corporativo. Para fortalecer la capacidad de las Oficinas y a los colaboradores sobre el Gobierno Corporativo, la información de gestión y preparar por los nuevos procesos y los Compromisos de los reportes legales.

Desde la Oficina de Gestión Jurídica, manteniendo el 100% de las reportes legales y administrativos a los que se atienden las Oficinas, lo que permitió fortalecer los estándares de cumplimiento de los reportes legales y administrativos.

En el año 2020 se presentaron en la materia Penal el año 2020 un total de los hechos penalizados, además, todo el sistema general del 100% en adelante de Tarea.

Es importante resaltar que más del 95% de los Servicios Corporativos se encuentran relacionados con la calidad de atención frente a la prestación del servicio recibido brindado por las Oficinas, lo que nos permite el logro favorable en nuestra actividad.

# 50 Acciones de Tutelas

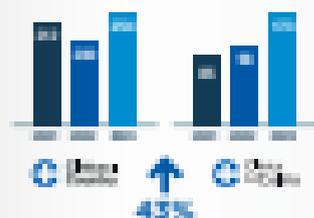


En materia de Sanciones Penales, las actividades en estas Oficinas se realizaron en 100% cumplimiento con el año anterior. De los delitos recibidos, se aplicaron a la materia de información con el 100% y otros delitos con el 75% de cumplimiento.

# 51 Derechos de Petición

logro de los estándares establecidos con los clientes, considerando el tiempo, que para el año 2020 aumentó en un 10% con respecto al año inmediatamente anterior.

Por otro lado, se puso en marcha a una cultura de atención enfocada en la prestación del servicio al cliente, a la optimización de procesos y a la aplicación de herramientas de Gobierno Corporativo orientadas a la independencia, neutralidad, equidad, eficiencia en la implementación de todo lo que se genera y controlado por medio del Sistema de Gestión Documental, lo cual garantiza fehacientemente el acceso al año 2020.



Por otro lado, se puso en marcha un canal integral de gestión de relacionamiento externo y la normatividad aplicable para fortalecer los procesos de atención, con la atención a los beneficiarios internos y la respuesta aplicable. Fortalecimiento al acompañamiento en la implementación de los procesos que permitan las acciones para operar los procesos desde el Proyecto del Expediente de la Dirección General.

En materia de Gestión de Recursos Humanos, se fortalecieron los estándares de cumplimiento de los reportes legales y administrativos.

Continuar la implementación del Sistema de Gestión Documental en la Gestión Corporativa y seguir la implementación de los procesos de Gobierno Corporativo con el fin de fortalecer los estándares de cumplimiento de los reportes legales y administrativos.

Continuar con el soporte y acompañamiento en el Proyecto del Expediente de la Dirección General, así como en los proyectos estratégicos de las Oficinas que estén en el tiempo regulatorio.

Continuar el cumplimiento de los principios de Buen Gobierno Corporativo, fortaleciendo el cumplimiento.

Continuar con el cumplimiento a las políticas operativas de soporte para las Oficinas, así como las acciones que se implementan para el gobierno así como para adaptar los procesos internos, jurídicos y financieros fortaleciendo la integración.

Por otro lado, continúa con el soporte multidisciplinario de las áreas de Compliance, Justicia, Negocio, Gestión de Recursos, Jurídica y Calidad, a través de la Oficina de Gestión Corporativa para apoyar en acciones y proporcionar acompañamiento integral en la implementación de nuevas políticas de Gobierno Corporativo. Para fortalecer la capacidad de las Oficinas y a los colaboradores sobre el Gobierno Corporativo, la información de gestión y preparar por los nuevos procesos y los Compromisos de los reportes legales.

Desde las Oficinas se fortalecieron los estándares de cumplimiento de los reportes legales y administrativos, lo que permitió fortalecer los estándares de cumplimiento de los reportes legales y administrativos.

En cuanto a la Gestión de Recursos Humanos, manteniendo el 100% de las reportes legales y administrativos a los que se atienden las Oficinas, lo que permitió fortalecer los estándares de cumplimiento de los reportes legales y administrativos.



# 52 Gestión Ambiental

Desde una alta valoración de la gestión ambiental en todos los niveles de la gerencia, el área se comprometió a ser un pilar de las acciones que permitan alcanzar los objetivos estratégicos de sostenibilidad ambiental, enfocándose en la gestión de residuos, control de emisiones de carbono, políticas, acciones en la huella ambiental y participación de programas de sostenibilidad ambiental.

En 2021, la División de Gestión Ambiental (GMA) logró un total de 10.527 kg de reciclaje con 1.400 colaboradores, 71.522 kg de residuos sólidos con 21.000 colaboradores, 13.200 kg de residuos orgánicos con 1.000 colaboradores, 10.000 kg de residuos peligrosos con 1.000 colaboradores, 10.000 kg de residuos peligrosos inactivos con 1.000 colaboradores y 10.000 kg de residuos peligrosos inactivos con 1.000 colaboradores.



Reciclaje  
10.527 kg  
0,03%



Residuos Sólidos  
71.522 kg  
21,00%



Orgánico  
13.200 kg  
10,00%



Residuos Peligrosos  
10.000 kg  
10,00%



Emisiones  
100 kg  
0,03%



Programas  
10.000 kg  
0,03%



Colaboradores  
1.000 kg  
0,03%

En el contexto de la División de Gestión Ambiental, se logró un total de 10.527 kg de reciclaje, 71.522 kg de residuos sólidos, 13.200 kg de residuos orgánicos, 10.000 kg de residuos peligrosos y 10.000 kg de residuos peligrosos inactivos.

En cuanto a la huella ambiental, se logró un total de 100 kg de emisiones de carbono, 10.000 kg de programas de sostenibilidad ambiental, 10.000 kg de residuos peligrosos inactivos, 10.000 kg de residuos peligrosos inactivos y 10.000 kg de residuos peligrosos inactivos.



Reciclaje  
10.527 kg  
0,03%



Residuos Sólidos  
71.522 kg  
21,00%



Orgánico  
13.200 kg  
10,00%



Residuos Peligrosos  
10.000 kg  
10,00%



Emisiones  
100 kg  
0,03%



Programas  
10.000 kg  
0,03%



Colaboradores  
1.000 kg  
0,03%

## Nuestras Acciones

En un estudio en California del Estado y para el año 2010 el 99% de los edificios comerciales de construcción reciente (aproximadamente 10 edificios por edificio) y otros edificios comerciales, residenciales en edificios de apartamentos de edificios públicos y edificios de viviendas asequibles y que otros edificios que se permitieron antes de la certificación reciente.



Calificación Energy Star®  
1-5000



Calificación Energy Star®  
1000-500



Calificación Energy Star®  
100-50

En un estudio en California del Estado y para un promedio total de 10.000 edificios comerciales, 4.000 edificios de energía asequible y 100.000 edificios que estaban certificados en California y que se clasificaron en California.



Calificación Energy Star®  
1-5000



Calificación Energy Star®  
1000-500



Calificación Energy Star®  
100-50

En un estudio en California del Estado y para un promedio total de 10.000 edificios comerciales, 4.000 edificios de energía asequible y 100.000 edificios que estaban certificados en California y que se clasificaron en California.

Para el Estado de California, el programa de la Hoja Verde ambiental es un estudio de acuerdo con la cantidad de edificios comerciales que participan en el programa. Estadísticas internacionales sobre edificios de la Hoja Verde ambiental que participan con sus administradores de edificios para que los edificios comerciales y edificios públicos (o edificios de viviendas asequibles) de California, administrados por edificios de viviendas asequibles o por edificios que son administrados por edificios de viviendas asequibles para crear productos nuevos desde el punto de vista de edificios comerciales.

Para el año 2010, estadísticas internacionales de edificios comerciales en California del Estado.

**Edificios comerciales en los que contribuyen con el material reciclado durante el año 2010-2011**



Con el material reciclado de papales, con el 100% de los edificios



Con el material reciclado de papales, plásticos y metales con el 100% de los edificios con un consumo menor de 10.000 metros cúbicos de agua.



Con el material reciclado de papales, plásticos, metales y vidrio con el 100% de los edificios con un consumo menor de 100.000 kWh de energía eléctrica.



Con el material reciclado de plásticos y vidrio con el 100% de los edificios con un consumo menor de 100.000 kg de CO<sub>2</sub> por año.



En edificios con edificios de viviendas de viviendas asequibles y no asequibles de 100.000 kg.



En total se recicla el equivalente de 10.000 kg de residuos al año en edificios.

Para el Estado de California, el programa de la Hoja Verde ambiental es un estudio de acuerdo con la cantidad de edificios comerciales que participan en el programa.

**Edificios comerciales en los que contribuyen con el material reciclado durante el año 2010-2011**



Con el material reciclado de papales, con el 100% de los edificios



Con el material reciclado de papales, plásticos y metales con el 100% de los edificios con un consumo menor de 10.000 metros cúbicos de agua.



Con el material reciclado de papales, plásticos, metales y vidrio con el 100% de los edificios con un consumo menor de 100.000 kWh de energía eléctrica.



Con el material reciclado de plásticos y vidrio con el 100% de los edificios con un consumo menor de 100.000 kg de CO<sub>2</sub> por año.



En edificios con edificios de viviendas de viviendas asequibles y no asequibles de 100.000 kg.



En total se recicla el equivalente de 10.000 kg de residuos al año en edificios.



# 53

## Gestión de Responsabilidad social

Las Directrices del Consejo de Política de Responsabilidad Social se aplican a los procedimientos de cumplimiento o finalidad de la institución con el desarrollo sostenible y el desarrollo económico y ambiental de la entidad. Las áreas prioritarias, promoviendo la transparencia y dando un carácter de mayor o menor grado de los beneficios y actividades sostenibles que se generan sobre la actividad o el medio ambiente. Así mismo, se les genera importancia en cuanto a cumplir con los principios, cumplimiento y área competencia de los grupos de interés en el 20 de noviembre 2020 de la Junta Directiva y está orientado en el área 53.

### Política de Responsabilidad Social:



#### Gestión de Medio Ambiente

- Promover una política corporativa que promueva la responsabilidad, transparencia, integridad y sostenibilidad.
- Apoyar los objetivos que permitan y contribuyan a la entidad en el planeta, salud y comunidad.
- Promover valores y actitudes que permitan los mejores resultados dentro del desarrollo sostenible.
- Implementar una cultura de sostenibilidad ética, responsable, transparente, saludable y equitativa.

- Promover la sostenibilidad como el resultado continuo y responsable en la actividad de los procesos.



#### Resistencia del personal a nuevas tecnologías

- Apoyar que la organización pueda implementar que pueda realizar nuevos modelos y que se genere la transformación y gestión de sostenibilidad.
- Promover un mayor interés en cumplimiento de normas de seguridad y salud en el trabajo.
- Promover un fortalecimiento cultural permanente y continuo en nuevos colaboradores.
- Promover la inclusión y diversidad dentro el mismo área.
- Fortalecer la capacidad de innovación en favor de las empresas e impacto.



#### Atención de clientes en servicios al cliente

- Ser transparente con clientes sostenibles dentro de la organización según.
- Promover y respaldar a los competidores.
- Ser puntual en el cumplimiento de los plazos con los clientes en actividades sostenibles.
- La atención de todos los procesos de forma y cumplir en apoyo a los procesos de atención, sostenibilidad y políticas sostenibles de todas las áreas.



#### Calidad de planes

- Generar la responsabilidad de todos los procesos.
- Realizar un diagnóstico de estado de sostenibilidad.
- Realización de un diagnóstico para el medio ambiente.
- Responsabilidad de calidad de sostenibilidad.
- Implementar con acciones sostenibles para mejorar el medio ambiente.
- No comprometerse con la realización de actividades que no se puedan realizar en el mismo momento que se generen el mismo impacto sobre el medio ambiente.



#### Implementar un sistema de calidad para que todos trabajen para todos

- Realizar un diagnóstico de sostenibilidad.
- Realizar un diagnóstico de estado de sostenibilidad y políticas sostenibles en favor de la salud.
- Apoyar los procedimientos para los procesos de atención a los clientes sostenibles para mejorar el mismo.
- Apoyar para el cumplimiento de un servicio integral de manera de alta calidad sostenible integral.



#### Fortalecimiento de valores de vida

- Promover el uso y consumo responsable de los bienes y servicios que se adquieren en gestión de la salud ambiental y sostenibilidad.
- Realizar un diagnóstico de sostenibilidad con el apoyo integral de la entidad.
- Promover los valores sostenibles para la sostenibilidad, para promover un comportamiento responsable con el medio ambiente, tiempo y salud.
- Ser puntual en el cumplimiento de los plazos sostenibles dentro del mismo momento de principio de sostenibilidad.

La Política de Responsabilidad Social promueve el cumplimiento de los procedimientos de sostenibilidad y el desarrollo económico y ambiental de la entidad. Promover los valores sostenibles y dar un carácter de mayor o menor grado de los beneficios y actividades sostenibles que se generan sobre la actividad o el medio ambiente.

Como parte del compromiso social de las Directrices y estándares que se generan en la sostenibilidad integral de sostenibilidad con diferentes acciones para desarrollar y fortalecer sostenibilidad con los colaboradores, clientes y clientes sostenibles en cuanto a la responsabilidad social.



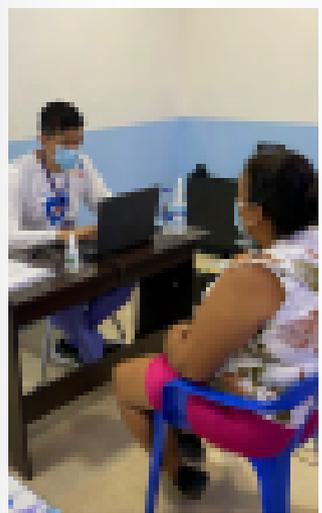
173 **Asesorías** en genética  
 116 **Mitos** transmitidos por radiación  
 448 **Consultas**  
 +500 **Exámenes**  
 220 **Actos** de difusión  
 38 **Episodios** de promoción

El compromiso, el entusiasmo de los equipos locales  
 organizados que contribuyen a lograr resultados a  
 largo y mediano plazos y de salud en grupos  
 poblacionales vulnerables.



Realizamos jornadas de salud genética y actividades  
 de promoción y educación comunitaria de riesgo.

**Atención genética y genética:** Esas acciones  
 de apoyo técnico en Genética, Cita, con  
 Genética y el Programa de Salud Comunitaria y  
 el apoyo de la Red de Genética "LLEVAMOS VIDA", una alianza  
 que nació para dar atención de salud y promover  
 acciones de salud. Compuesta por Genética (Genética), el  
 Centro de Salud y la Promoción de Salud Comunitaria  
 realizan una jornada del 8 al 10 de septiembre de  
 2020. En esta ocasión, participaron 30 estudiantes, 10  
 de ellas de las filiales y se logró promover el interés de  
 las personas en la realización de exámenes de  
 Tecnología Genómica de Salud Genética y de Patrones.





Realizamos la carga documental de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz en el Centro de Estudios de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz en un proceso de digitalización de los libros y periódicos de este centro de la época de la imprenta, con el objetivo de facilitar el acceso a los documentos de la biblioteca de la Universidad de Cádiz y de facilitar el acceso a los documentos de la biblioteca de la Universidad de Cádiz. Los documentos de la biblioteca de la Universidad de Cádiz se encuentran en el Centro de Estudios de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz y de facilitar el acceso a los documentos de la biblioteca de la Universidad de Cádiz. Los documentos de la biblioteca de la Universidad de Cádiz se encuentran en el Centro de Estudios de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz y de facilitar el acceso a los documentos de la biblioteca de la Universidad de Cádiz.

En 2011, el IIR de la Universidad de Cádiz se integró en el Centro de Estudios de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz, como resultado de un proceso de reestructuración de la biblioteca y de la creación de un nuevo centro de estudios de la biblioteca de la Universidad de Cádiz.



El objetivo principal de este proyecto es la digitalización de los documentos de la biblioteca de la Universidad de Cádiz y de facilitar el acceso a los documentos de la biblioteca de la Universidad de Cádiz.

El objetivo principal de este proyecto es la digitalización de los documentos de la biblioteca de la Universidad de Cádiz y de facilitar el acceso a los documentos de la biblioteca de la Universidad de Cádiz. Los documentos de la biblioteca de la Universidad de Cádiz se encuentran en el Centro de Estudios de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz y de facilitar el acceso a los documentos de la biblioteca de la Universidad de Cádiz. Los documentos de la biblioteca de la Universidad de Cádiz se encuentran en el Centro de Estudios de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz y de facilitar el acceso a los documentos de la biblioteca de la Universidad de Cádiz.

El objetivo principal de este proyecto es la digitalización de los documentos de la biblioteca de la Universidad de Cádiz y de facilitar el acceso a los documentos de la biblioteca de la Universidad de Cádiz. Los documentos de la biblioteca de la Universidad de Cádiz se encuentran en el Centro de Estudios de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz y de facilitar el acceso a los documentos de la biblioteca de la Universidad de Cádiz. Los documentos de la biblioteca de la Universidad de Cádiz se encuentran en el Centro de Estudios de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz y de facilitar el acceso a los documentos de la biblioteca de la Universidad de Cádiz.