

	A	B	C	D	E
1	Matriz 1				
2	MISIÓN				
3	No.	FACTORES	SI	NO	PARCIALMENTE
4	1	Clientes			X
5	2	Productos o Servicios	X		
6	3	Mercados	X		
7	4	Tecnologías	X		
8	5	Interes de crecimiento, Supervivencia y Rentabilidad			X
9	6	Filosofía de la Empresa (creencias, valores)	X		
10	7	Concepto propio	X		
11	8	Preocupación por la imagen de la Corporación	X		
12	9	Interés de los Empleados	X		
13	VISIÓN				
14	No.	FACTORES	SI	NO	PARCIALMENTE
15	1	Periodo de tiempo	X		
16	2	Participación en el mercado	X		
17	3	Posición en el sector	X		
18	4	Actividad	X		
19	5	Recursos	X		
20	6	Capital humano	X		
21	7	Rasgos distintivos de la empresa (Innovación, Creatividad, Conocimiento)	X		

MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS

Area	IMPORTANCIA	PONDERACIÓN	FACTOR INTERNO	EVALUACIÓN	TOTAL	
INFRAESTRUCTURA	10,00%	3,00%	Instalaciones Físicas	4	0,12	
		2,00%	Seguridad en las instalaciones	4	0,08	
		1,00%	Distribución en áreas físicas	3	0,03	
		1,00%	Suficiencia en áreas locativas	3	0,03	
		1,00%	Condiciones sanitarias	4	0,04	
		2,00%	Accesibilidad	4	0,08	
	SUBTOTAL	10,00%	Suma OK		0,38	Logro del área
RECURSOS HUMANOS	11,00%	2,00%	Personal calificado	4	0,08	
		2,00%	Suficiencia de personal	3	0,06	
		1,50%	Proceso de selección	2	0,03	
		1,50%	Proceso de contratación	1	0,02	
		1,50%	Remuneración	3	0,05	
		1,50%	Capacitación continua	1	0,02	
		1,00%	Incentivos	2	0,02	
		2,00%	Proceso de evaluación del desempeño	2	0,04	
	2,00%	Clima organizacional	3	0,06		
SUBTOTAL	11,00%	Suma OK		0,37	Logro del área	51%
TECNOLOGÍA	8,00%	1,80%	Equipos para la atención terapéutica	3	0,05	
		1,60%	Equipo hardware sistemas de nformación	2	0,03	
		1,80%	Software para la gestión clínica	1	0,02	
		1,80%	Software gestión contable	2	0,04	
	1,00%	software ofimatica	3	0,03		
SUBTOTAL	8,00%	Suma OK		0,17	Logro del área	53%
ABASTECIMIENTO	6,00%	1,00%	Cantidad insumos medico quirurgicos	3	0,03	
		1,00%	Calidad insumos médico quirurgicos	3	0,03	
		0,50%	Cantidad insumos de limpieza y desinfección	3	0,02	
		0,50%	Calidad insumos de limpieza y desinfección	3	0,02	
		0,50%	Cantidad insumos de papeleria	3	0,02	
		1,00%	Calidad insumos de papeleria	3	0,03	
	1,50%	Pertinencia y calidad de la dotación para la atención terapéutica	4	0,06		
SUBTOTAL	6,00%	Suma OK		0,20	Logro del área	81%
LOGÍSTICA	10,00%	1,60%	Control de inventario	2	0,03	
		2,00%	Manejo de agenda profesionales	3	0,06	
		1,80%	Asignación de citas	4	0,07	
		2,10%	Oportunidad en la atención	4	0,08	
		1,50%	Tiempo de consulta	4	0,06	
	1,00%	Programación de pedidos y entregas	2	0,02		
SUBTOTAL	10,00%	Suma OK		0,33	Logro del área	82%
OPERACIONES	16,00%	3,00%	Portafolio de servicios	4	0,12	
		2,50%	Proceso de diagnóstico terapéutico por las diferentes áreas	3	0,08	
		2,50%	Proceso de intervención por las diferentes áreas	4	0,10	
		2,50%	Seguimiento a procesos por las dieferenetes áreas	2	0,05	
		2,80%	Gestión de historias clínicas por las diferentes áreas	1	0,03	
		0,30%	Facturación	3	0,01	
		0,50%	Cartera/ recaudo	3	0,02	
		0,40%	Mantenimeinto planta fisica	2	0,01	
		0,30%	Soporte y mantenimiento hardware software	2	0,01	
		0,20%	gestión de compras	2	0,00	
	1,00%	Gestión contable	1	0,01		
SUBTOTAL	16,00%	Suma OK		0,43	Logro del área	66%
SERVICIO AL CLIENTE	12,00%	2,50%	Atención al cliente	4	0,10	
		2,50%	Satisfacción cliente externo	4	0,10	
		2,40%	Satisfacción cliente interno	3	0,07	
		1,20%	Oportunidad en la información brindada	3	0,04	
		1,20%	Calidad de la información brindada	3	0,04	
		1,00%	Atención al usuario en sala de espera	2	0,02	
	1,20%	Recepción de usuarios	3	0,04		
SUBTOTAL	12,00%	Suma OK		0,40	Logro del área	83%
MERCADEO	13,00%	5,00%	Publicidad	1	0,05	
		4,50%	Contratación (convenios interinstitucionales)	1	0,05	
	3,50%	Análisis del mercado	2	0,07		
SUBTOTAL	13,00%	Suma OK		0,17	Logro del área	32%
LEGAL	9,00%	4,00%	Cumplimiento normatividad de habilitación	4	0,16	
		2,50%	Manual interno de trabajo	2	0,05	
	2,50%	Proceso disciplinario interno	2	0,05		
SUBTOTAL	9,00%	Suma OK		0,26	Logro del área	72%
CIERO	9,00%	2,80%	Tarifas servicios terapéuticos	4	0,11	
		1,00%	Capacidad de endeudamiento	2	0,02	
		1,20%	Cuentas por pagar	3	0,04	

MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS

FINAN		1,20%	Cuentas por cobrar	3	0,04	
		2,80%	Rentabilidad	1	0,03	
	SUBTOTAL	9,00%	Suma OK		0,23	Logro del área 64%
AMBIENTAL	5,00%	1,00%	Manejo de residuos	3	0,03	
		2,00%	Cumplimiento normas sanitarias	4	0,08	
		Responsabilidad ambiental	2			
		2,00%			0,04	
SUBTOTAL	5,00%	Suma OK		0,15	Logro del área 75%	
TOTAL	100%	100%		3,07		

DEFINICIÓN	valor
Fortaleza mayor	4
Fortaleza menor	3
Debilidad menor	2
Debilidad mayor	1

AREA	LOGRO
INFRAESTRUCTURA	95%
RECURSOS HUMANOS	51%
TECNOLOGÍA	53%
ABASTECIMIENTO	81%
LOGÍSTICA	82%
OPERACIONES	66%
SERVICIO AL CLIENTE	83%
MERCADEO	32%
LEGAL	72%
FINANCIERO	64%
AMBIENTAL	75%

MATRIZ 2. ANÁLISIS EXTERNO					
AMBITO	IMPORTANCIA	PONDERACIÓN	VARIABLE ANALIZADA	EVALUACIÓN	TOTAL
SECTOR	12,00%	1,00%	Rivalidad	4	0,04
		2,00%	Cantidad de Competidores	4	0,08
		1,50%	Tarifas	3	0,05
		1,50%	Portafolio de servicios	4	0,06
		1,00%	Cobertura	2	0,02
		1,00%	Contratos y/ o convenios	3	0,03
		3,00%	Ubicación	4	0,12
		0,50%	Valor Agregado	3	0,02
		0,50%	Programas	3	0,02
		SUBTOTAL	12,00%	Suma OK	
ENTRANTES POTENCIALES	6,00%	1,00%	Viabilidad de entrada de competidores	1	0,01
		0,50%	Precio de Entrada	3	0,02
		1,50%	Capacidad productiva infrautilizada	2	0,03
		3,00%	Velocidad de crecimiento del municipio	4	0,12
SUBTOTAL	6,00%	Suma OK		0,18	
PRODUCTO SUSTITUTOS	8,00%	3,00%	Atención Domiciliaria	1	0,03
		1,50%	Telemedicina	2	0,03
		2,50%	Entidades de Refuerzo escolar	2	0,05
		1,00%	Centros de entrenamiento Físico	3	0,03
SUBTOTAL	8,00%	Suma OK		0,14	
CLIENTES	15,00%	1,70%	Capacidad de pago particular	2	0,03
		2,70%	Cumplir con los requerimientos de la población privada	4	0,11
		1,20%	Cumplir con los requerimientos de las EPS	3	0,04
		2,30%	Cumplir requerimientos de ARL	4	0,09
		1,80%	Cumplir requerimientos de las instituciones educativas	4	0,07
		0,50%	Cumplir requerimientos de Centros de entrenamiento físico	4	0,02
		1,50%	Conocimiento de la población sobre los procesos terapéuticos	4	0,06
		1,80%	Conocimiento de la población sobre los procesos terapéuticos	1	0,02
		1,50%	Compromiso y continuidad en los tratamientos	1	0,02
SUBTOTAL	15,00%	Suma OK		0,46	
SUMINISTRADORES	5,00%	1,00%	Tarifas que nos ofrecen los proveedores	2	0,02
		1,50%	Calidad en los insumos	3	0,05
		1,20%	Oportunidad de entrega de los insumos	3	0,04
		0,80%	Valor agregado que nos ofrecen	3	0,02
		0,50%	Portafolio de productos de suministros	3	0,02
SUBTOTAL	5,00%	Suma OK		0,14	
ENTORNO POLITICO	8,00%	1,00%	Cambio de gobierno nacional	3	0,03
		1,80%	Cambio de gobierno municipal	1	0,02
		1,30%	Políticas gubernamentales en salud	3	0,04
		2,00%	Situación Política	2	0,04
		1,20%	Proceso de paz	3	0,04
		0,70%	Posconflicto	3	0,02
SUBTOTAL	8,00%	Suma OK		0,18	
ENTORNO ECONOMICO	9,00%	0,70%	Tratados comerciales	3	0,02
		1,00%	Tasas de Interés	2	0,02
		0,80%	Inflación	2	0,02
		1,00%	Reforma tributaria	2	0,02
		0,50%	Tasa de cambio	2	0,01
		1,20%	IPC	3	0,04
		2,00%	Situación económica municipal	4	0,08
		1,30%	Situación económica departamental	2	0,03
0,50%	Situación económica nacional	2	0,01		
SUBTOTAL	9,00%	Suma OK		0,24	
ENTORNO SOCIAL	14,00%	1,20%	Sedentarismo	3	0,04
		2,30%	Población en edad inicial en el municipio	4	0,09
		2,30%	Población en edad escolar en el municipio	4	0,09
		0,50%	Población adolescente en el municipio	3	0,02
		1,20%	Población adulta en el municipio	3	0,04
		1,00%	Población subsidiada	1	0,01
		2,00%	Población contributiva medicina prepagada	4	0,08
		1,20%	Nivel educativo	3	0,04
		2,30%	Empresas en municipio y sus alrededores	4	0,05
SUBTOTAL	14,00%	Suma OK		0,45	
ENTORNO TECNOLOGICO	6,00%	2,00%	Software historias clínicas y facturación existentes en el medio	4	0,08
		2,00%	Tecnologías sustitutivas	2	0,04
		1,00%	Desarrollo Tecnológico de los proveedores	3	0,03
		1,00%	Normatividad Tecnológica	2	0,02

MATRIZ 2. ANÁLISIS EXTERNO				
E TE	SUBTOTAL	6,00%	Suma OK	0,17
	ENTORNO AMBIENTAL	8,00%	1,00% Cambio climático	2
2,50% Clima de la Región			3	0,08
1,50% Manejo de residuos a nivel local			3	0,05
3,00% Niveles de contaminación			3	0,09
SUBTOTAL			8,00%	Suma OK
ENTORNO LEGAL	9,00%	0,70% Reforma tributaria	3	0,02
		2,00% Normatividad de cumplimiento de habilitación	2	0,04
		1,60% Normatividad Infraestructura	3	0,05
		0,50% Normatividad ambiental	3	0,02
		1,70% Normatividad Historia Clínica	3	0,05
		1,50% Normatividad Auditoria	2	0,03
		1,00% Normatividad Responsabilidad civil	3	0,03
SUBTOTAL	9,00%	Suma OK	0,24	

TOTALES

100%	100%
------	------

2,84

DEFINICIÓN	valor
Fortaleza mayor	4
Fortaleza menor	3
Debilidad menor	2
Debilidad mayor	1

EMPRESA:	CENTRO DE INTERVENCIÓN IDEAR S.A.S	SECTOR:	Prestador de Servicios de Salud en Rehabilitación
-----------------	---	----------------	--

NOMBRE	EMPRESA	VARIABLES	Servicios Prestados
HUMANA VITAL S.A.S	1		Tarifas
REHAVID	2		Cobertura
CONSULTORIO DE PSICOLOGÍA (YOLIMA CASTRO)	3		Contratos y /o Convenios
PROGRAMAS Y/O PARA LA DISCAPACIDAD (ALCALDIA)	4		Programas Y/o áreas
HOSPITAL SANTA MATILDE, MADRID	5		Otros servicios no prestados

PERFIL COMPETITIVO DEL SECTOR

servicios Prestados											
VARIEDAD	HUMANA VITAL		REHAVID		CONSULTORIO DE PSICOLOGÍA (YOLIMA CASTRO)		Centro de apoyo para la discapacidad		Hospital Santa matilde		
	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	
servicios Prestados Compartidos	Fisioterapia	si		Si		NO		Si		Si	
	Fonoaudiología	no		No		NO		Si		Si	
	Terapia Ocupacional	no		si	Ofertan servicios ocupacionales pero no cuentan con Terapeuta Ocupacional	NO		Si		Si	
	Psicología	no		No		SI		Si		No	

TARIFAS

VARIEDAD	HUMANA VITAL		REHAVID		CONSULTORIO DE PSICOLOGÍA (YOLIMA CASTRO)		Centro de Apoyo para la Discapacidad		Hospital Santa matilde		
	Situación actual	OBSERVACIÓN	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	
TARIFAS	FISIOTERAPIA						-		Sin costo		
	FONOAUDIOLOGÍA						-		Sin costo		
	Terapia Ocupacional						-		Sin costo		
	Psicología						70.000		Sin costo		

COBERTURA

VARIEDAD	Humana Vital		Rehavid		CONSULTORIO DE PSICOLOGÍA (YOLIMA CASTRO)		Centro de Apoyo para la discapacidad		Hospital Santa Matilde		
	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	
COBERTURA	POBLACIÓN INFANTIL DE 0 A		NO		NO		NO			Si	
	Población Infantil de 3 a 14 años		8		SI		SI	trabajo con la familia	Si		Si
	Población Adulta		SI		SI		SI		si		si
	Población Adulto Mayor		SI		SI		si		si		si

Contratos y /o Convenios

VARIEDAD	Humana Vital		Rehavid		CONSULTORIO DE PSICOLOGÍA (YOLIMA CASTRO)		Centro de Apoyo para la discapacidad		Hospital Santa Matilde		
	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	
Contratos y/o Convenios	EPS	Si	Nueva EPS, Compensar	No		no		No		Si	
	ARL	Si	Liberty Seguros, Positiva, Colpatría	No		No		No		No	
	Medicina prepagada			No		No		No		No	
	Plan Complementario	si	Compensar	No		No		No		No	
	Convenios con Instituciones privadas			No		No				No	

Programas Y/O Areas

VARIEDAD	HUMANA VITAL		REHAVID		CONSULTORIO DE PSICOLOGÍA (YOLIMA CASTRO)		Centro de apoyo para la discapacidad		Hospital Santa matilde		
	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	
Programas y/o áreas	Atención Temprana	No		No		No		No		Si	
	Diversidad Educativa	No		No		si		No		No	
	Rehabilitación	si		Si		Si		Si		Si	

otros servicios no prestados en Idear

VARIEDAD		HUMANA VITAL		REHAVID		CONSULTORIO DE PSICOLOGÍA (YOLIMA CASTRO)		Centro de apoyo para la discapacidad		Hospital Santa matilde	
		Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación	Situación actual	Observación
Otros servicios	Terapia Respiratoria	Si		Si		No		No		Si	
	Educación Especial	No		No		No		Si		No	
	Ludoteca	No		No		No		Si		NO	

MATRIZ INTERNA/ENTORNO (MIME)

externa	interna
2,84	3,07

Matriz FI

Matriz FE

	4	3	2	1
	I	II	III	
	IV	V	VI	
	VII	VIII	IX	

TIPOS DE ESTRATEGIAS

<p><u>I - II -IV</u> Crezca y Desarrollése Estrategias intensivas (Penetración del Mercado, Desarrollo de Mercados y Productos Estrategias Integrativas (Hacia Atrás, Adelante,</p>
<p>Horizontal) <u>III - V - VII</u> Resista (Penetración de Mercado, Desarrollo de Productos)</p>
<p><u>VI-VIII-IX</u> Coseche o Elimine (Desposeimiento, Asociación, Reducción, Alianzas, etc.)</p>



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE CIENCIAS DE LA SALUD

Análisis Interno

		FORTALEZAS				DEBILIDADES			
1	3.00%	Instalaciones Físicas			1	1.50%	Proceso de contratación		
2	3.00%	Portafolio de servicios			2	4.50%	Contratación (convenios interinstitucionales)		
3	2.00%	Seguridad en las instalaciones			3	1.80%	Software para la gestión clínica		
4	1.00%	Condiciones sanitarias			4	2.50%	Seguimiento a procesos po las diferentes áreas		
5	2.00%	Accesibilidad			5	2.80%	Gestión de historias clínicas de las diferentes áreas		
6	2.00%	Personal calificado			6	1.00%	Gestión contable		
7	1.50%	Pertinencia y calidad de la dotación para la atención terapéutica			7	5.00%	Publicidad		
8	1.80%	Asignación de citas			8	2.80%	Rentabilidad		
9	2.10%	Oportunidad en la atención							
10	1.50%	Tiempo de consulta							
11	2.50%	Proceso de intervención de las diferentes áreas							
12	2.50%	Atención al cliente							
13	2.50%	Satisfacción cliente externo							
14	4.00%	Cumplimiento normalidad de habilitación							
15	2.80%	Tarifas servicios terapéuticos							
16	2.00%	Cumplimiento normas sanitarias							
OPORTUNIDADES		ESTRATEGIAS FO (Uso de las fortalezas para aprovechar las oportunidades)				ESTRATEGIAS DO (Vencer debilidades aprovechando oportunidades)			
1	1.00%	Rivalidad	F1-307	5,3%	Aprovechar la planta física y la seguridad en ellas para ofrecer servicios ARL	D705	8,0%	Incrementar el impacto de las estrategias de comunicación teniendo en cuenta el crecimiento poblacional del municipio , y la optimización de los canales.	
2	2.00%	Cantidad de Competidores	F1014	5,0%	Aprovechar la planta física para ofrecer servicios Entidades de medicina prepagada	D5016	4,8%	Adquirir software historia clínica existentes en el medio para mejorar la gestión de historia clínica	
3	1.50%	Portafolio de servicios de competidores	F2F15	5,3%	Ofrecer portafolio de servicios a empresas aledañas	D807-8-9	7,4%	Realizar contrataciones con Administradoras de Riesgos Laborales (ARL), instituciones educativas, centros deportivos y empresas del sector que permitan aumentar ingresos que favorezcan la rentabilidad	
4	3.00%	Ubicación	F8-908-9	6,2%	Generar contratos y convenios con diferentes instituciones aprovechando nuestra oportunidad de atención y asignación de citas	202-4	9,5%	Aprovechar nuestra ubicación y la cantidad de competidores para generar convenios interinstitucionales	
5	3.00%	Velocidad de crecimiento del municipio	F11010	4,0%	Ofrecer nuestros servicios de intervención terapéutica al programa de atención a la población con discapacidad del municipio y aledaños.	D4016	4,5%	Favorecer el seguimiento a los procesos, por medio del software de historias clínicas que permitan el control y vigilancia a cada uno de los usuarios.	
6	2.70%	Cumplir con los requerimientos de la población privada	F2012-13	7,6%	Ofrecer nuestro portafolio de servicios a jardines infantiles y centro de desarrollo de la primera infancia teniendo en cuenta la población en edad escolar del municipio con el fin de ampliar nuestra cobertura	D6016	3,0%	Adquirir un software contable y de facturación que permita un mejor resultado d ela gestión contable	
7	2.30%	Cumplir requerimientos de ARL	F11015	7,1%	Ofrecer nuestros programas de intervención a empresas de floricultivos del sector debido al alto riesgo laboral de sus trabajadores.	D106-7-8-9-15	11,1%	Mejorar condiciones de contratación para la estabilidad del personal y así continuar brindando atención de calidad a los diferentes entes.	
8	1.80%	Cumplir requerimientos de las instituciones educativas	F605-6-11	9,7%	Diversificar el portafolio de servicios terapéuticos incluyendo diferentes técnicas de atención y tendencias en rehabilitación, en las áreas del sector salud y educación basados en la calificación de nuestro personal, a la población privada con poder adquisitivo en el municipio que está en aumento.				
9	0.50%	Cumplir requerimientos de Centros de entrenamiento físico	F706	4,2%	Utilizar la pertinencia y calidad de la dotación dentro de la presentación de los servicios a la población privada con capacidad adquisitiva				
10	1.50%	Población en condición de discapacidad del municipio y aledaños	F9-10014	5,6%	Ofertar nuestra oportunidad en la atención y los tiempos de consulta a la población contributiva y de medicina prepagada.				
11	2.00%	Situación económica municipal	F206.7-14	10%	Ampliar el portafolio de servicios, con especialidades médicas y de apoyo diagnóstico que cumplan con los requerimientos en salud d ela población privada, ARL, EPS y Medicina Pre-pagada en el sector.				
12	2.30%	Población en edad inicial en el municipio							
13	2.30%	Población en edad escolar en el municipio							
14	2.00%	Población contributiva medicina prepagada							
15	2.30%	Empresas en municipio y sus aledaños							
16	2.00%	Software historias clínicas y facturación existentes en el medio							
AMENAZAS		ESTRATEGIAS FA (Usar fortalezas para evitar amenazas)				ESTRATEGIAS DA (Reducir a un mínimo las debilidades y evitar amenazas)			
1	1.00%	Viabilidad de entrada de competidores	F2A2	6,0%	Ampliar la prestación de servicios a servicios extramurales	D8A2	3,0%	Ampliar portafolio a atención extramural con programas de atención domiciliaria para aumentar nuestra rentabilidad	
2	3.00%	Atención Domiciliaria	F11A4	5,8%	Incluir dentro de la intervención terapéutica capacitación a usuarios y familias sobre los procesos terapéuticos, importancia del compromiso y la continuidad para lograr mayor adherencia a los tratamientos.	D2-8A6	8,3%	Generar contratos con diferentes entidades que permitan cobertura a la población subsidiada del municipio y sus aledaños para aumentar la rentabilidad de la empresa	
3	1.80%	Conocimiento de la población sobre los procesos terapéuticos	F6A1	3,0%	Enfrentar la entrada de posibles competidores con la calidad de nuestro personal	D8A4	4,3%	Generar incentivos para los usuarios, que favorezcan la permanencia en los servicios y la culminación de los tratamientos terapéuticos para aumentar la rentabilidad	
4	1.50%	Compromiso y continuidad en los tratamientos	F2-14A5	6,8%	Desarrollar convenios tanto con entidades privadas y públicas	D8A1	3,8%	Aumentar las posibilidades de rentabilidad ampliando la oferta de servicios terapéuticos diversificando técnicas de atención y rehabilitación, para evitar entrada de competidores	
5	1.80%	Cambio de gobierno municipal	F14-16A1	7,0%	Contrarrestar la posibilidad de entrada de competidores cumpliendo y manteniendo las normas de habilitación y sanidad.	D2A4	6,0%	Formalizar por medio de un proceso de contratación de servicios la prestación y continuidad de los servicios entre usuarios particulares y el centro idear	
6	1.00%	Población subsidiada	F14-16A2	3,5%	Fortalecer la atención al cliente como medio de contrarrestar la viabilidad de entrada de competidores				

Análisis de riesgos

MATRIZ PRIORIZACIÓN DE ESTRATEGIAS					
Nro.	ESTRATEGIA	VIABILIDAD ECONÓMICA	PLAZO EN	IMPACTO	TOTAL
1	Diversificar el portafolio de servicios terapéuticos incluyendo diferentes técnicas de atención y tendencias en rehabilitación, en las áreas del sector salud y educación basados en la calificación de nuestro personal, a la población privada con poder adquisitivo en el municipio que está en aumento.	9	10	10	29
2	Incrementar el impacto de las estrategias de comunicación teniendo en cuenta el crecimiento poblacional del municipio, y la optimización de los canales	8	10	10	28
3	Realizar contrataciones con Administradoras de Riesgos Laborales (ARL), instituciones educativas, centros deportivos y empresas del sector que permitan aumentar ingresos que favorezcan la rentabilidad	10	8	10	28
4	Generar incentivos para los usuarios, que favorezcan la permanencia en los servicios y la culminación de los tratamientos terapéuticos para aumentar la rentabilidad	8	10	10	28
5	Ofrecer nuestros programas de intervención a empresas de floricultivos del sector debido al alto riesgo laboral de sus trabajadores,	9	8	10	27
6	Generar contratos y convenios con diferentes instituciones aprovechando nuestra oportunidad de atención y asignación de citas	10	10	7	27
7	Incluir dentro de la intervención terapéutica capacitación a usuarios y familias sobre los procesos terapéuticos, importancia del compromiso y la continuidad para lograr mayor adherencia a los tratamientos.	9	10	8	27
8	Formalizar por medio de un proceso de contratación de servicios la prestación y continuidad de los servicios entre usuarios particulares y el centro idear	9	10	8	27
9	Ofrecer nuestro portafolio de servicios a jardines infantiles y centro de desarrollo de la primera infancia teniendo en cuenta la población en edad escolar del municipio con el fin de ampliar nuestra cobertura	9	10	7	26
10	Aprovechar nuestra ubicación y la cantidad de competidores para generar convenios interinstitucionales	10	10	5	25
11	Ampliar la prestación de servicios a servicios extramurales	7	8	10	25
12	Generar contratos con diferentes entidades que brinden cobertura a la población subsidiada del municipio y sus alrededores para aumentar la rentabilidad de la empresa	7	8	10	25
13	Desarrollar convenios tanto con entidades privadas y públicas	8	8	7	23
14	Ampliar el portafolio de servicios, con especialidades médicas y de apoyo diagnóstico que cumplan con los requerimientos en salud de la población privada, ARL, EPS y Medicina Pre-pagada en el sector.	6	6	9	21
15	Contrarrestar la posibilidad de entrada de competidores cumpliendo y manteniendo las normas de habilitación y sanidad.	8	10	3	21
16	Mejorar condiciones de contratación para la estabilidad del personal y así continuar brindando atención de calidad a los diferentes entes.	4	8	6	18
17	Aumentar las posibilidades de rentabilidad ampliando la oferta de servicios terapéuticos diversificando técnicas de atención y rehabilitación, para evitar entrada de competidores	5	6	7	18

MATRIZ DEL PLAN OPERATIVO ANUAL

ESTRATEGIA N 1	ACTIVIDADES	TAREA	PLAZO	RESPONSABLE DE EJECUCION	INDICADOR DE GESTION	RECURSOS REQUERIDOS (Folletos, refrigerios, libros etc.)	
Realizar contrataciones con Administradoras de Riesgos Laborales (ARL), instituciones educativas, centros deportivos y empresas del sector que permitan aumentar ingresos que favorezcan la rentabilidad	Preparar la documentación necesaria para el acercamiento a las diferentes instituciones y aspectos necesarios para la contratación interinstitucional.	Analizar las necesidades por segmento (A.R.L., Instituciones educativas, Centros deportivos y/o empresas).	Diciembre 2016- Enero 2017	Coordinadora de mercadeo	Documento de necesidades	Encuestas, estadísticas, estudios del sector, base de datos pública de instituciones Recurso humano	
		Relacionar las necesidades de las instituciones con la misión, visión y servicios del Centro de Intervención IDEAR S.A.S Por medio de un documento.	1-ene	Coordinadora de Mercadeo	Documento de análisis	Matriz de necesidades, portafolio de servicios. Recurso humano.	
		Revisar y adecuar los procesos y/o lineamientos para la prestación de los servicios	feb-17	Coordinadora de Calidad	Documentos aprobados	Documentación Interna, Estadísticas, recurso humano	
		Revisar y adecuar el portafolio de servicios por segmento a los que irán dirigidos.	Enero- Febrero 2017	Gerente	Portafolio de servicios actualizado	Portafolio de servicios y documentación interna; Fotos de la institución, Hojas de vida de Trabajadores del IDEAR.	
		Revisión y adecuación del manual de contratación que contemple los requisitos de ley de acuerdo a cada uno de los segmentos	1-ene	Asesor Jurídico	Manual actualizado	Normativa/ manual de contratación. Recurso humano	
	Implementación y/o adecuación de servicios	Definición de requerimientos para cada uno de los servicios	feb-17	Gerente	Documentos de requerimientos	Documentación interna/ Normativa de habilitación	
		Evaluación de los recursos institucionales para el cumplimiento de los requerimientos de cada servicio	Febrero- marzo 2017	Gerencia/ Coordinadora financiera	Existencia documento de análisis	Documentación Interna: Estados y proyecciones financieras, Proyecciones de aumento poblacional y servicios, estado de infraestructura, planos de la institución. Recurso Humano	
		Análisis del recurso humano en cuanto a suficiencia, formación y capacitación para la prestación de los servicios	Marzo- Abril 2017	Cordinador de Talento Humano	Suficiencia de personal	Hojas de vida, perfiles de cargo, manual de funciones, capacidad instalada, portafolio actualizado. Psicólogo. Coordinadora de Talento Humano	
		Realización de adecuaciones y mejoras locativas y de infraestructura para la prestación de los servicios	Marzo- Mayo 2017	Coordinadora Financiera y de Infraestructura	Adecuaciones ejecutadas	Plano de adecuaciones, materiales de construcción, personal especializado. Recursos económicos.	
		Ejecución de servicios	1-jun	Coordinadora terapéutica	Servicios implementados	Profesionales, Infraestructura con requerimientos. Insumos, Material terapéutico, Software de historias clínicas, Software contable. Recursos económicos necesarios.	
	Agendar citas para la presentación del portafolio de Servicios del Centro de Intervención IDEAR S.A.S.	Consolidar una base de datos con las ARL, Instituciones educativas, Centros deportivos y empresas que tengan influencia en nuestra ubicación con números de contacto y responsables del área de contratación.	Diciembre 2016	Asistente administrativo	Base de contactos	Bases de datos propios y público, directorios telefónicos. Recursos Humano.	
		Contactar con los responsables de las diferentes instituciones objetivo, para agendar cita con el fin de realizar la presentación del portafolio de servicios	Febrero 2017- Marzo 2017	Asistente administrativo	Número de citas pactadas	Telefónos, correo electrónico. Receptionista	
	Realizar visitas, primeros contactos y manifestación de intereses de las partes para una futura negociación.	Acudir a las citas programadas para la presentación del portafolio de servicios del Centro de Intervención Idear S.A.S	Marzo 2017 en adelante	Gerente/ Coordinadora de Calidad	Número de citas ejecutadas	Portafolios de servicios impresos, tarjetas de presentación, vehículo de transporte. Viáticos.	
		Definición de las condiciones de la prestación de los servicios.	Marzo 2017- en adelante	Gerente/ Coordinadora de Calidad	Documentos de solicitud de servicio	Documentación de propuesta. Recursos Humano	
	Generar contratos/ convenios entre el centro de Intervención IDEAR S.A.S y las diferentes instituciones ya sean del sector educativo, salud o empresarial.	Elaboración del contrato con las condiciones acordadas por las partes y bajo los parámetros legales vigentes.	1-feb	Asesor Jurídico	Contratos elaborados	Modelo de contrato, abogadps, secretaria.	
		Formalización del proceso de contratación con las instituciones	Abril 2017 en adelante	Asesor Jurídico/ Gerente	contratos aprobados	Ordenes de servicio, contratos, normativa de contratación. Recursos económicos.	
		Legalización de los contratos por medio de las firmas requeridas en cada caso.	Abril 2017- en adelante	Representante legal de las partes	contratos firmados	Contratos. Recursos humanos y económicos.	
	ESTRATEGIA N 2	Análisis de información necesaria para establecer motivos de suspensión de tratamientos.	Analizar los casos de usuarios que suspendieron tratamientos. Sustentando análisis en un documento.	Diciembre 2016- enero 2017	Coordinadora de terapias / Gerente/ coordinadora de calidad	Casos revisados	Historias clínicas, Actas de reuniones con usuarios, Actas de comités internos, encuestas, estadísticas. Recurso humano.
			Identificar las causas de abandono en una matriz con índices de frecuencia.	feb-17	Coordinadora de terapias / Gerente/ coordinadora de calidad	Casos registrados	Matriz causas de abandono, historias clínicas, actas de cierres de casos. Recurso humano.
			Analizar responsabilidad de IDEAR en ausentismo y abandono de tratamientos. Exponiendo posibles causas por medio de un documento.	1-feb	Coordinadora de terapias / Gerente/ coordinadora de calidad	Casos analizados	Matriz causas de abandono diligenciada, Actas de comités internos, personas posiblemente involucradas en los casos.
Generar y fortalecer el plan de incentivos para usuarios del centro de Intervención IDEAR.		Definir encuesta sobre expectativas de tratamientos o servicios y los factores motivacionales	1-mar	Coordinadora de calidad	encuestas diseñadas	Modelos de encuestas	
		Realizar un sondeo por medio de una encuesta a los usuarios actuales	mar-17	Asistente administrativo	Encuestas aplicadas	Encuestas impresas, correo electrónico, teléfono. Secretaria	
		Plantear posibles estrategias de ejecución en el Centro de Intervención IDEAR S.A.S.	abr-17	Gerencia / coordinadores de áreas	Estrategias planteadas	Documentación interna , informe análisis de encuestas, recurso humano.	
		Selección de estrategias viables de implementación	abr-17	Gerencia / coordinadores de áreas	estrategias seleccionadas	Matriz de estrategias, cotizaciones, correo electrónico, teléfono, secretaria	

MATRIZ DEL PLAN OPERATIVO ANUAL

Terapéuticos para aumentar la rentabilidad		Formalización de estrategias	may-17	Coordinación de calidad	Estrategias documentadas	Actas de comités, recurso humano, folletos, documentos sobre estrategias.
		Proporcionar los recursos necesarios para los incentivos.	may-17	Coordinadora financiera e infraestructura/ Gerencia	Presupuesto aprobado	Recursos económicos, facturas, vales de descuento, tiqueteras.
	Implementar el plan de incentivos a los usuarios y sus familias.	Ofrecer a los usuarios activos el plan de incentivos	jun-17	Coordinadora terapéutica	planeas de incentivos otorgados	Base de datos, documento presentación de incentivos, Folletos, volantes de información. Secretaria.
		Contactar con pacientes que suspendieron tratamientos para acercamiento	Enero -febrero 2017	Coordinadora terapéutica	Número de contactos realizados	Teléfono, base de datos de usuarios, Historias clínicas. Secretaria
		Ofrecer a los usuarios retirados la posibilidad de reintegro, brindando en lo posible soluciones a la causa de su retiro.	Marzo-mayo 2017	Coordinadora terapéutica	Número de reintegros	Base de datos, teléfono, plan personalizado, Actas de acuerdos. Gerente, coordinador financiero, secretaria.
		Evaluación de la implementación del plan	dic-17	Coordinadora de calidad / Gerencia	Documento de análisis	Documentación interna, encuestas, correo electrónico, estadísticas financieras y de usuarios. Recurso Humano.
ESTRATEGIA N 3	ACTIVIDADES	TAREA	PLAZO	RESPONSABLE DE EJECUCION	INDICADOR DE GESTION	RECURSOS REQUERIDOS (Folletos, refrigerios, libros etc.)
Incrementar el impacto de las estrategias de comunicación teniendo en cuenta el crecimiento poblacional del municipio , y la optimización de los canales	Realizar la recolección información necesaria y pertinente sobre población y estrategias de comunicación que puedan enfocar la estrategia .	Revisar las estrategias de comunicación utilizadas anteriormente por el Centro de Intervención IDEAR S.A.S y su impacto en la población.	1-feb	Gerente/ asesor en Publicidad	Existencia del documento analisis.	Encuestas, teléfono, correo electrónico, antiguos volantes, portafolio de servicios y Brouchure. Recurso Humano
		Realizar estudio demográfico de la población del municipio de Mosquera y sus aledaños.	mar-17	Asistente administrativo	Existencia del estudio demográfico	Estadísticas demográfica. Recurso Humano.
		Detectar Servicios que más pudieran tener acogida en la población que recientemente pertenece al municipio.	abr-17	Gerente/ asesor en Publicidad	Existencia del documento.	Encuestas, estudio demográfico. Recurso Humano
		Consolidar información sobre estrategias de comunicación.	Marzo- Abril 2017	Asesor en publicidad	Existencia del documento.	Matriz de análisis. Recurso Humano.
	Establecer estrategias de comunicación más apropiadas y con mayor impacto para la población objetivo del Centro de Intervención IDEAR S.A.S.	Definir las estrategias de comunicación que serán implementadas.	1-may	Gerente/ asesor en Publicidad	Acta de reunión con decisiones tomadas.	Matriz de análisis diligenciada, Acta de comité, pruebas de nuevas estrategias de comunicación. Recurso Humano.
		Priorizar las estrategias de comunicación y orden de ejecución de las mismas.	1-may	Gerente/ asesor en Publicidad	Existencia del documento	Plan de comunicaciones, matriz de priorización. Tercerización de la tarea a agencia de publicidad.
		Analizar las posibilidades de creación de publicidad separada para los diferentes servicios y programas del centro de Intervención Idear	Abril- mayo 2017	Gerente/ coordinadora de terapias/ asesor en publicidad	Existencia del documento de analisis y definición.	Matriz de análisis, plan de comunicaciones, documento de tendencias. Tercerización de la tarea a agencia de publicidad.
		Asignar los recursos económicos necesarios para la ejecución de la estrategia de comunicación.	1-may	Coordinadora financiera	Inversión ejecutada/ Inversión total propuesta.	Plan financiero, estados financieros. Facturas. Recurso Humano.
		Determinar metodologías de medición que permitan analizar el impacto de las estrategias implementadas.	1-jun	Coordinadora de calidad	Existencia de los Indicadores de medición.	Estudios de marketing, modelos de medición. Tercerización de la tarea a agencia de publicidad.
		Implementar la estrategia de comunicación priorizada.	Detallar la estrategia seleccionada	1-jun	Asesor en publicidad	Existencia del documento.
	Identificar y organizar información relevante para la construcción de nueva publicidad.		1-jun	Asesor en publicidad	Existencia del documento	Tendencias de marketing, portafolio de servicios. Recurso Humano IDEAR.
	Disponer de los recursos económicos necesarios para la implementación de la estrategia		1-jun	Coordinadora Financiera	Inversión ejecutada/ Inversión total propuesta.	Estados financieros, cotizaciones, facturas. Recurso Humano IDEAR.
	Realizar las contrataciones necesarias para la implementación de la estrategia		1-jul	Gerente/ Representante legal/ Asesor Jurídico	Número de contrataciones realizadas/ Número total de contrataciones necesarias.	Contratos, portafolio de servicios de agencia de publicidad. Asesor Jurídico. Representantes legales.
Implementación de la estrategia seleccionada.	1-jul		Gerente	Número de días de retraso en la implementación según la fecha propuesta.	Recursos de la estrategia. Tercerización de la tarea a agencia de publicidad.	
Evaluar, medir el impacto de la estrategia de comunicación implementada.	1-dic		Coordinadora de Calidad	Existencia de los Indicadores de medición.	Modelos de medición, encuestas. Recurso humano IDEAR, recurso humano Agencia de Publicidad	
ESTRATEGIA N 4	ACTIVIDADES	TAREA	PLAZO	RESPONSABLE DE EJECUCION	INDICADOR DE GESTION	RECURSOS REQUERIDOS (Folletos, refrigerios, libros etc.)
		Por medio de un documento realizar el analisis del mercado sobre servicios requeridos por la comunidad.	ene-17	Coordinador de mercadeo	Documento de análisis de mercado	Encuestas, estadísticas, matriz de perfil competitivo. Análisis sectorial. Recurso Humano IDEAR. Recursos financieros.

MATRIZ DEL PLAN OPERATIVO ANUAL

Diversificar el portafolio de servicios terapéuticos incluyendo diferentes técnicas de atención y tendencias en rehabilitación, en las áreas del sector salud y educación basados en la calificación de nuestro personal, a la población privada con poder adquisitivo en el municipio que está en aumento.	Recoger y analizar la información necesaria que brinde bases para la toma de decisiones de diversificación de servicios en el Centro de Intervención IDEAR S.A.S	Definición de nuevos productos que se ajusten a la misión y objetivos del centro de Intervención IDEAR S.A.S	feb-17	Gerente/ Junta directiva	Acta de reunión con decisiones tomadas.	Actas de Comités, presupuestos, proyectos de los diferentes servicios. Recurso Humano IDEAR.
		Revisar el portafolio Actual del Centro de Intervención IDEAR, detectando fortalezas, debilidades y posibilidades de crecimiento.	1-feb	Gerente/ coordinadora de calidad/ coordinador financiero	Acta de reunión con decisiones tomadas.	Portafolio de servicios, Matriz DOFA año 2016. Recurso Humano necesario IDEAR.
		Recopilar información sobre tendencias en el sector, creación e implementación de nuevas técnicas de rehabilitación.	Diciembre 2016- Marzo 2017	coordinadora terapéutica	Documento de análisis del sector	Estudios de tendencia y nuevas técnicas. Recurso Humano necesario IDEAR.
		Analizar viabilidad de implementación de los servicios en el Centro IDEAR.	abr-17	Gerente/coordinadora financiera/ coordinadora de terapias	Acta de reunión con decisiones tomadas.	Matriz de viabilidad, proyecciones económicas, estados financieros, portafolio de servicios, propuestas de estrategias. Recurso Humano necesario de IDEAR.
	Implementar las nuevas técnicas y tendencias al portafolio de servicios.	Realizar las adecuaciones físicas necesarias para la prestación de los nuevos servicios	Agosto 2017- Agosto 2018	Coordinadora financiera y de infraestructura	Número de adecuaciones ejecutadas	Planos de adecuaciones, personal especializado, materiales de construcción y otros materiales. Tercerización de la tarea a empresa constructora.
		Llevar a cabo el proceso de habilitación de los nuevos servicios.	Desde Junio 2018	Coordinadora de calidad	Certificado de Habilidad.	Normativa de habilitación, Formatos de habilitación. Recurso Humano necesario de IDEAR
		Actualizar portafolio de servicios.	sept-18	Gerente	Portafolio de servicios actualizado	Documentación nuevos servicios, portafolio de servicios, fotos, hojas de vida de los profesionales. Capacidad instalada. Recurso Humano necesario de IDEAR.
		Realizar proceso de contratación de personal idóneo para los cargos necesarios para la prestación de los nuevos servicios.	sept-18	Coordinadora de Talento Humano	Suficiencia de personal	Hojas de vida, plataformas de búsqueda de aspirantes, perfil de cargo, recursos económicos necesarios. Recurso Humano necesario de IDEAR.
		Iniciar atención a la población con los nuevos servicios.	oct-18	Coordinadora de terapias	Fecha de inicio	Infraestructura adecuada, Insumos, recursos terapéuticos necesarios. Recurso Humano necesario de IDEAR.
	Realizar publicidad y divulgación de los nuevos servicios.	Definir estrategia de publicidad a implementar	sept-18	gerente/asesor en Publicidad	Acta de reunión con decisiones tomadas.	Documentación de los servicios Actas de comité. Tercerización de la tarea a agencia de publicidad.
		Asignar los recursos económicos necesarios para la publicidad	sept-18	Coordinadora financiera	Inversión ejecutada/ Inversión total propuesta.	Estados Financieros, plan financiero; Recurso Humano necesario de IDEAR
		Implementar la estrategia de comunicación para la divulgación de los servicios.	sept-18	Gerente/ coordinador mercadeo	Días de retraso después de la fecha propuesta para la implementación de la estrategia.	Folletos, Volantes, Brochure, Portafolio de Servicios, llamadas telefónicas. Tercerización de la tarea a agencia de publicidad.
	Evaluación de impacto de los nuevos servicios	Definir metodología de medición	oct-18	Coordinadora de calidad	Metodología definida	Modelos de medición. Recurso Humano necesario de IDEAR.
		Evaluar y medir el impacto de los nuevos servicios.	dic-18	Coordinadora de calidad	Indicadores de medición	Indicadores, matrices de evaluación. Recurso Humano necesario de IDEAR.