

**CREACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LOS
SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN LA IPS ODONTOLÓGICA-
SENA MEDELLIN 2017**

Por:

Alba Nidia Mona Cardona

Alejandro Muñoz Arredondo

Trabajo de grado exigido como requisito para optar por el título de

Especialista en Gerencia de Servicios de Salud

Asesor:

Juan José Acosta Gómez

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

ESCUELA DE POSTGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

MEDELLIN

2017

TABLA DE CONTENIDO

Resumen.....	3
Introducción	4
1. Plataforma de Gestión.....	5
2. Planteamiento del Problema.....	12
3. Justificación	14
4. Objetivo General y Específicos	17
5. Soporte Técnico.....	17
6. Metodología.....	29
7. Análisis de Factibilidad.....	31
8. Análisis de Viabilidad.....	31
9. Cronograma	34
10. Presupuesto.....	34
11. Conclusiones.....	35
12. Recomendaciones.....	35
13. Aspectos Éticos	36
14. Glosario.....	38
15. Referencias.....	42
16. Anexos.....	43
Anexo A: Matriz de Involucrados	
Anexo B: Árbol de problemas	
Anexo C: Árbol de Soluciones	
Anexo D: Matriz del Marco Lógico	

RESUMEN EJECUTIVO

El Centro de Servicios de Salud- Sena Antioquia, dentro de su oferta educativa cuenta con programas de formación con potencial para la comercialización de servicios bajo el proyecto Producción de Centros; dicho programa es el Técnico en Salud Oral, por lo tanto cuenta con un ambiente real como lo es la IPS Odontológica con sus servicios habilitados (Res. 2003 de 2014).

De acuerdo al trabajo de práctica realizado, se propone la elaboración o documentación del procedimiento para la atención de servicios de P y P en la IPS odontológica a través del cual se identificó la necesidad de mejorar el procedimiento para la comercialización de los servicios.

Respondiendo a esta necesidad y aprovechando los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación y los lineamientos por la Dirección General del SENA para la Producción de Centros, se logra establecer la propuesta para la documentación del procedimiento para la atención, identificando políticas, recursos y demás y responder en forma articulada con el proceso Producción de Centros.

INTRODUCCIÓN

Motivados como estudiantes de postgrado y como ejercicio académico, además de nuestra profesión como administradores de empresas y conocedores de la problemática administrativa en la IPS Odontológica profundizamos en la integración y aplicación teórica- práctica de conocimientos y habilidades, que propone fortalecer las competencias adquiridas en el proceso de formación y a la vez contribuye con la búsqueda de soluciones creativas a una problemática relacionada con fenómenos o problemas en el campo de nuestra su profesión.

Es así como el Centro de Servicios de Salud- SENA Regional Antioquia, en la actualidad cuenta con la atención a tres redes de formación del conocimiento, dentro de la cuales se encuentran servicios asistenciales, servicios personales y la red de actividad física, recreación y deporte. Cada uno de los programas de formación dentro de su proceso de ejecución se articula con el proceso de “Producción de Centros” que obedece al proceso de enseñanza aprendizaje, trabajando por proyectos enfocados a la solución de problemas que involucra al instructor con sus aprendices alrededor del área de conocimiento.

La IPS Odontológica como escenario real de formación y bajo este enfoque SENA busca establecer procesos de aprendizaje que sean significativos para los aprendices al conectar determinado conocimiento o habilidad con la diversidad de aplicaciones en el entorno productivo.

El Centro de Servicios de Salud posee infraestructura física y tecnológica como lo es la IPS Odontológica, puesta en función de los procesos de formación profesional “Técnico en Salud Oral”, por ello es necesario que mediante estrategias y acciones de optimización de recursos se puedan impulsar procesos de comercialización de servicios, que generen proyectos formativos.

“Producción de Centros” se entiende como el resultado de las actividades que generan conocimiento y son desarrolladas durante el proceso de formación. Dicho resultado para este programa de formación es el servicio de P y P odontológica que es susceptible de ser

vendido a terceros u otros centros de formación. Así mismo Producción de Centros abarca la optimización y uso eficiente de los recursos físicos y humanos de la entidad.

Por lo anterior cada Centro de formación para el cumplimiento de directrices emanadas por la Dir. General debe garantizar la operatividad y estandarización para la prestación del servicio, su operación desde el inicio de la atención del servicio de P y P hasta la finalización de la atención. Es aquí donde radica la necesidad de documentar el procedimiento de atención para la prestación de servicios de P y P en la IPS Odontológica-Sena Medellín en forma articulada con el proceso Producción de Centros.

1. PLATAFORMA DE GESTIÓN

En virtud del artículo 1° de la Ley 119 de 1994, el SENA es una entidad pública del orden nacional con personería Jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa; adscrita al Ministerio del Trabajo, según el Decreto 4108 de 2011. Su misión, funciones y términos en que deben cumplirse, están señaladas en la Ley 119 de 1994, correspondiéndole al SENA invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral para la incorporación de las personas en actividades productivas, que contribuyan al crecimiento social, económico y tecnológico del país a través de programas de formación técnica profesional y tecnológica; además de la formación profesional integral, impartida a través de los Centros de Formación, el SENA brinda servicios de Formación continua del recurso humano vinculado a las empresas, información, orientación y capacitación para el empleo, apoyo al desarrollo empresarial, servicios tecnológicos para el sector productivo, apoyo a proyectos de innovación, desarrollo tecnológico y competitividad.

La Ley 119 mantiene la unidad jurídica y organizativa de la Entidad, su carácter estatal de interés público, su dirección y administración tripartita (Gobierno, Trabajadores y Empresarios) en los niveles nacional y regional; su adscripción al Ministerio de Trabajo con carácter descentralizado, es decir, con administración independiente, establece el manejo autónomo de su presupuesto y el carácter redistributivo de la asignación de los recursos entre regiones, sectores económicos y niveles de la producción.

La Formación Profesional en Colombia se remonta al año 1890 cuando los Padres Salesianos fundaron en Bogotá el **Colegio León XIII de Artes y Oficios** para la formación técnica de la juventud, luego vino la creación de doce escuelas técnicas y varios institutos agrícolas para la capacitación de los trabajadores.

La primera iniciativa sobre la creación de un instituto de formación profesional surgió durante el V Congreso de la Unión de Trabajadores de Colombia **UTC** celebrado en Medellín en febrero de 1954. La idea era crear un conjunto de escuelas industriales al estilo de las que en ese entonces existían en Brasil con el nombre de Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial SENAI. Fue así, como mediante el Decreto 2920 de 1954 se creó el Instituto Nacional de Capacitación Obrera y como director fue nombrado Rodolfo Martínez Tono.

Transcurría el año 1957 cuando Rodolfo Martínez Tono se embarcó en el sueño que se convertiría en la que sería la obra de su vida. El no imaginaba que aquella idea concebida a la orilla del lago Lemán, en Suiza, durante una cena con Francis Blanchard, director de la División de Formación, de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se transformaría en el SENA. Blanchard le propuso crear una organización descentralizada del Estado y con financiación autónoma.

La iniciativa, defendida en un intenso debate ante el Consejo de Ministros y revisada por un comité asesor, fue aprobada. Así, el SENA nació durante el Gobierno de la Junta Militar, posterior a la renuncia del General Gustavo Rojas Pinilla, mediante el Decreto-Ley 118, del 21 de junio de 1957. Sus funciones, definidas en el Decreto 164 del 6 de agosto de 1957, eran brindar formación profesional a los trabajadores, jóvenes y adultos de la industria, el comercio, la agricultura, la minería, la ganadería y de distintos sectores productivos del país; así mismo, proporcionar instrucción técnica al empleado, formación acelerada para los adultos y ayudarles a los empleadores y trabajadores a establecer un sistema nacional de aprendizaje.

La entidad tripartita, en la cual participarían trabajadores, empleadores y Gobierno, se llamó Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y surgió en el momento indicado. La industria pretendía conquistar nuevos mercados y necesitaba más trabajadores y mejor calificados, métodos modernos y cambios drásticos en la productividad.

El nombre, SENA, lo escogió Martínez Tono, quien admiraba el río Sena que cruza a París, la ciudad luz, capital de Francia, donde estudió aspectos relacionados con profesional. Como en toda “gran empresa”, el comienzo fue difícil, las primeras clases se dictaron en las aulas del Politécnico Central y de la Universidad Nacional. También en improvisadas carpas de circos levantadas en ciudades y municipios, con el fin de ampliar su cobertura.

El SENA se ha adaptado a los cambios en las tendencias demográficas y tecnológicas para optimizar su función. Durante estos 50 años se ha consolidado como una entidad de Formación Profesional y extendido sus servicios a todos los municipios de Colombia mediante alianzas estratégicas con Alcaldes y Gobernadores.

Actualmente, llega a los 1104 Municipios, incluso a los más alejados, con una red corporativa de comunicaciones que comprende la Dirección General, 33 Regionales, 116 Centros de Formación Profesional y 383 aulas móviles con acceso a internet. Fuente: *(Plan de acción 2014- Sena)*. Recuperado: <http://www.sena.edu.co/Paginas/Inicio.aspx>

Política Institucional:

En el nivel institucional, el quehacer del SENA se inscribe dentro de documentos marcos de Política Institucional, tales como la Ley 119 de 1994, el Acuerdo 12 de 1985 Unidad Técnica y el Acuerdo 00008 de 1997 Estatuto de la Formación profesional Integral. Éste último, estructurado como documento marco para dar respuesta a la Misión asumida en la Ley 119 de 1994. En el orden nacional el SENA se enmarca dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018” que descansa en los pilares de paz, equidad y educación.

La formulación estratégica del SENA para el período 2014-2018 establece una visión al 2020, la cual proyecta al SENA como una Institución de clase mundial para beneficio de

los colombianos. Para lograrlo es fundamental el enfoque hacia la calidad, soportada con estándares nacionales e internacionales. El modelo estratégico concibe al SENA como una Entidad que contribuye a la competitividad del país, a través de dos grandes propósitos: el incremento de la productividad de las empresas y las regiones y la inclusión social de personas y comunidades vulnerables. El plan se soporta entre ejes o pilares tales como: orientación al cliente, calidad y estándares internacionales, tecnología e innovación, estos pilares se formulan a través de dieciséis objetivos estratégicos cuyo resultado final es la creación de valor para sus principales grupos de interés beneficiarios como son la Sociedad, los Trabajadores, las Empresas y el Gobierno.

Para impactar la productividad, el SENA entregará a las empresas y regiones, conocimiento, tecnologías y fuerza laboral calificada con estándares nacionales e internacionales. Todos los servicios que la Entidad entregue al sector productivo y a las regiones, irán siempre encaminados a incrementar sus rendimientos en la producción de bienes y servicios. Así mismo, y alineado con los esfuerzos del país en los sectores locomotora, los de talla mundial y los que jalonan el desarrollo regional, la institución orientará sus programas de formación a estos sectores y fortalecerá las mesas sectoriales como una de las vías de articulación con el sector productivo que le permiten mejorar la pertinencia. Por otro lado, entregará al país Formación Profesional Integral, con la cual se logren los propósitos institucionales de alcanzar más cobertura, más calidad, más pertinencia e internacionalización.

Fuente: (Plan Estratégico SENA 2015 – 2018, con el cual nos proponemos impactar el empleo decente, la productividad y la generación de ingresos; de cara a la perspectiva de un país en paz.)

Misión

“El Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, está encargado de cumplir la función que corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos; ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país”.

Visión

En el 2018 el SENA será reconocido por la efectividad de su gestión, sus aportes al empleo decente y a la generación de ingresos, impactando la productividad de las personas y de las empresas; que incidirán positivamente en el desarrollo de las regiones como contribución a una Colombia educada, equitativa y en paz.

Objetivos Institucionales

- Dar formación profesional integral a los trabajadores de todas las actividades económicas, y a quienes sin serlo, requieran dicha formación, para aumentar por ese medio la productividad nacional y promover la expansión y el desarrollo económico y social armónico del país, bajo el concepto de equidad social redistributiva.

- Fortalecer los procesos de formación profesional integral que contribuyan al desarrollo comunitario a nivel urbano y rural, para su vinculación o promoción en actividades productivas de interés social y económico.

- Apropiar métodos, medios y estrategias dirigidos a la maximización de la cobertura y la calidad de la formación profesional integral.

- Participar en actividades de investigación, desarrollo tecnológico, ocupacional y social, que contribuyan a la actualización y mejoramiento de la formación profesional integral.

- Propiciar las relaciones internacionales tendientes a la conformación y operación de un sistema regional de formación profesional integral dentro de las iniciativas de integración de los países de América Latina y el Caribe.

- Actualizar, en forma permanente, los procesos y la infraestructura pedagógica, tecnológica y administrativa para responder con eficiencia y calidad a los cambios y exigencias de la demanda de formación profesional integral.

Principios, Valores y Compromisos Institucionales

Principios Institucionales

- Primero la vida
- La dignidad del ser humano
- La libertad con responsabilidad
- El bien común permanece sobre los intereses particulares
- Formación para la vida y el trabajo

Valores Institucionales

- Respeto
- Libre pensamiento y actitud crítica
- Liderazgo y solidaridad
- Justicia y equidad
- Transparencia
- Creatividad e innovación

Compromisos Institucionales

- Convivencia pacífica
- Coherencia entre el pensar, el decir y el actuar
- Disciplina, dedicación y lealtad
- Promoción del emprendimiento y el empresarismo

Responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente

- Honradez
- Calidad de gestión

Sistema Integrado de Gestión SENA

Misionales y Estratégicos: definen las directrices, lineamientos y estrategias que impactan sobre los procesos de formación.

Misión, Direccionamiento Estratégico y Programa de Formación.

- Formación Profesional Integral.
- Innovación y Desarrollo Tecnológico.

- Relaciones Nacionales e Internacionales.

De Servicio: corresponden a los factores que impactan directamente sobre la prestación del servicio.

- Aprendices.
- Instructores.
- Egresados y su impacto en el Medio.

De soporte: son los factores que soportan la prestación del servicio.

- Infraestructura y Recursos Financieros.
- Bienestar Institucional.
- Organización y Gestión de la FPI.

El Centro de Servicios de Salud- SENA Regional Antioquia es uno de estos 116 centros a nivel nacional, en la actualidad cuenta con la atención a tres redes de formación del conocimiento, dentro de la cuales se encuentran servicios asistenciales, servicios personales y la red de actividad física, recreación y deporte. Cada uno de los programas de formación dentro de su proceso de ejecución se articula con el proceso de “*Producción de Centros*” que obedece al proceso de enseñanza aprendizaje, trabajando por proyectos enfocados a la solución de problemas que involucra al instructor con sus aprendices alrededor del área de conocimiento.

Bajo este enfoque el SENA busca establecer procesos de aprendizaje que sean significativos para los aprendices al conectar determinado conocimiento o habilidad con la diversidad de aplicaciones en el entorno productivo.

El Centro de Servicios de Salud posee infraestructura física y tecnológica, como lo es la IPS Odontológica puesta en función de los procesos de formación profesional, por ello es necesario que mediante estrategias y acciones de optimización de recursos se puedan impulsar procesos de comercialización de bienes y servicios, que generen proyectos formativos, generadores de ideas para la creación de nuevas empresas y que además generen ingresos que sirvan para fomentar nuevos procesos y complementar el sostenimiento de los centros de formación.

Desde su creación, el SENA con el fin de garantizar la aplicación del método pedagógico de la formación profesional: aprender - haciendo y asegurar la calidad de la formación impartida, realizó el montaje en los centros de: talleres, laboratorios y campos de prácticas, básicos para el desarrollo del proceso de enseñanza – aprendizaje, y en los cuales el aprendiz desarrolla las habilidades y destrezas necesarias para su buen desempeño.

Producción de Centros se entiende como el resultado de las actividades que generan conocimiento y son desarrolladas durante el proceso de formación. Dicho resultado puede ser un producto, servicio que es susceptible de ser vendido a terceros u otros centros de formación. Así mismo Producción de Centros abarca la optimización y uso eficiente de los recursos físicos y humanos de la entidad.

La Dirección General emite directrices dirigidas a las Centros de Formación donde le son asignados recursos financieros, los cuales se destinan a la compra de materiales de formación y el mantenimiento de Maquinaria y Equipo, por consiguiente deben ser transformados en Bienes y Servicios articulando la Producción de Centros con la formación profesional de los aprendices. Lo que soporta que los Aprendices y sus Instructores sean el recurso humano para la transformación del conocimiento.

Por lo anterior cada Centro de formación para el cumplimiento de estas directrices debe garantizar la operatividad y estandarización para la prestación del servicio, su operación desde el inicio de la atención o solicitud del servicio hasta la finalización de la atención. Es aquí donde radica la necesidad de documentar el procedimiento de atención para la prestación de servicios de P y P en la IPS odontológica-Sena Medellín en forma articulada con el proceso producción de centros.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Centro de Servicios de Salud- Sena, tiene dentro de sus programas de formación el “Técnico en Salud Oral”, programa que permite enfocar sus acciones en el apoyo y asistencia a los profesionales en actividades de diagnóstico y procedimientos clínicos;

realizar promoción de salud y prevención de la enfermedad a través de acciones de educación para salud a nivel individual y colectivo. Como aprovechamiento de los recursos tanto físicos como humanos con que cuenta el centro de formación, existe un proceso institucional llamado “la Producción de Centros” proceso de comercialización de productos y servicios que se generan dentro del desarrollo de actividades educativas con los aprendices. Este proceso, hace parte de la gestión que adelantan los diferentes centros de formación y es a su vez alternativa para la realización de la etapa práctica de los aprendices, que complementan con ella su formación orientada al espíritu de servicio, calidad humana, sensibilidad frente a la problemática de salud oral a nivel individual y colectivo, y sus necesidades de salud oral de primer nivel.

Después de identificado en el Centro de Servicios de salud-Sena el programa de formación potencialmente aplicable a la prestación de servicios por producción de centros que están sustentados en las metas asignadas por la Dirección Nacional del Sena y que además son pertinentes en el medio y acordes con los programas que apuntan a uno de los mayores desafíos del Plan Decenal de Salud Pública, 2012 – 2021, es afianzar el concepto de salud como el resultado de la interacción armónica de las condiciones biológicas, mentales, sociales y culturales del individuo, así como con su entorno y con la sociedad, a fin de poder acceder a un mejor nivel de bienestar como condición esencial para la vida.

Es necesario entonces elaborar un procedimiento para los usuarios (aprendices matriculados en la institución y que desarrollen su formación en el complejo central, además de su núcleo familiar) a pesar de que en la actualidad se prestan los servicios, los usuarios manifiestan insatisfacción en la atención impidiendo vínculos de fidelización de ellos y sus familias hacia la IPS y a sus profesionales como recurso humano, generando un desinterés evitando así hacer sinergia con el proceso de Producción de Centros (comercialización de productos y servicios). Por todo lo anterior se requiere garantizar enlazar el procedimiento de atención con la proceso de comercialización de servicios de la entidad.

Es necesario además que se aproveche la totalidad de los recursos que actualmente se encuentran subutilizados y hacer que el proceso sea valorado para las directivas y así

garantizar los recursos y el personal administrativo para la atención y orientación a los usuarios con los formatos requeridos y finalmente con la percepción de satisfacción en la atención.

Es importante que estos medios con que cuenta la IPS sirvan de escenarios reales para el mejoramiento en la calidad de la formación de los aprendices pues son estos, los que se encontrarán cuando inicien su vida laboral, *además de generar una rentabilidad social*.

3. JUSTIFICACION

La Producción de Centros en la institución está inmersa en la formación de los aprendices pero en algunos casos no está articulada con la prestación de algunos servicios que brinda la entidad, como lo es el servicio de P y P en la IPS odontológica Sena Medellín. Es época de grandes cambios y de innovación permanente, cambios que a su vez inciden en la forma cómo el hombre actúa y modifica su vida, su entorno; la Formación Profesional Integral no está ausente de dicho fenómeno, puesto que su naturaleza, le implica aportar para la transformación de dicha realidad, desde el Desarrollo Humano Integral del Aprendiz como oportunidad de generar habilidades; los cuales tienen lugar en la dinámica los negocios (comercialización de productos y servicios) como justificación de la institución, son las evidencias, el conocimiento, el producto y el desempeño para el centro de formación la herramienta pedagógica para evaluar el proceso formativo de los aprendices; el Ser, Saber y el hacer son los aspectos cognitivos que juntos hacen que la formación sea integral. Como aprendizaje significativo.

Es por lo anterior que como alternativa de certificación de la Etapa Práctica del proceso de formación, le permite al aprendiz aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación, asumiendo estrategias y medidas de autogestión. Para la realización de la etapa productiva se cuenta con las siguientes alternativas:

- a. contrato de aprendizaje,
- b. Vinculación laboral o contractual en actividades relacionadas con el programa de formación,

c. *Participación en un proyecto productivo, o en SENA Empresa, o SENA proveedor SENA o en Producción de Centros,*

d. Apoyo a la unidad productiva familiar,

e. Apoyo a una institución estatal nacional, territorial o a una ONG, o entidad sin ánimo de lucro.

f. Monitorias.

g. Pasantías

(Reglamento del aprendizaje SENA Acuerdo 007 de 2012, Capítulo V)

Es necesario entonces una propuesta en la identificación clara y oportuna de necesidades y aprovechamiento de los recursos existentes tanto de la institución como de los aprendices ya que de no hacerlo se corre el riesgo de no cumplimiento de metas, desaprovechamiento de recursos y principalmente no gozaría una rentabilidad social que es el factor predominante de estas entidades del sector público que construyen tejido social.

Para la sociedad es importante el papel que ejercen las instituciones de formación porque las personas tienen mayores posibilidades de mejorar su calidad de vida al obtener una formación que los certifica para la consecución de empleo, el cual garantiza ingresos para el sostenimiento suyo y el de su familia. Para las organizaciones es vital que su personal se encuentre calificado para el ejercicio de sus funciones.

Para la universidad es importante este ejercicio académico, y son los estudiantes a través de su trabajo de campo cuando adquieren nuevas competencias para validar el conocimiento recibido en las aulas; los cuales contribuirán a las organizaciones para estar a la vanguardia del mejoramiento continuo en sus procesos; también se garantiza así la presencialidad de la entidad formadora dentro de la sociedad. De esta forma este trabajo de investigación es medio para articular y potenciar los procesos de integración del saber, los objetivos y la función formativa de la propuesta.

Se entiende este ejercicio como profundización del estudiante como integración y aplicación teórica- práctica de conocimientos y habilidades, que propone fortalecer las competencias adquiridas en el proceso de formación y a la vez contribuye con la búsqueda

de soluciones creativas a una problemática relacionada con fenómenos o problemas en el campo de nuestra su profesión.

Este proyecto tiene como objetivos básicos en el estudiante:

- Desarrollar actitud investigativa como manifestación de interés ante el conocimiento.
- Potenciar el pensamiento autónomo y constructivo.
- Consolidar competencias de aprendizaje en el estudiante a partir de la realidad.
- De acuerdo con la visión de la universidad responder a las necesidades del entorno en que se desenvuelve.

Los estudiantes de la especialización mediante la identificación de alguna situación como objeto de estudio al interior de una organización, plantearán estrategias administrativas para reconocer casos empresariales que requieren de intervención, al presentarse inadecuado procedimiento dentro de la empresa como lo es para esta investigación la IPS Odontológica Sena Medellín; posteriormente los estudiantes presentan diagnósticos con el que develan la existencia de diversos factores que pueden afectar el funcionamiento de algún proceso. Los estudiantes estarán en la capacidad de elaborar metodológicamente propuestas para el mejoramiento del proceso.

La implementación de la propuesta de creación de un procedimiento para la atención de los servicios de P Y P en la IPS Odontológica-Sena Medellín traerá como ventaja tanto a la institución como a los usuarios y demás grupos de interés:

- Generar ingresos económicos con la prestación del servicio
- Permitir el desarrollo de competencias de los aprendices en la atención a los usuarios y sus familias prestando un excelente servicio
- Utilizar eficientemente los recursos con que se cuentan
- Generar a la comunidad Sena una cultura de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

4. OBJETIVOS

Objetivo Global

Contribuir al bienestar de los aprendices y sus familias del Centro de Servicios de Salud con servicios de P y P en la IPS odontológica del SENA-Medellín

4.1 Objetivo General

Estandarizar el protocolo de atención del servicio de Promoción y Prevención en la IPS Odontológica Sena Medellín, con el fin de contribuir al cumplimiento de las metas asignadas por el Proceso “Producción de Centros” y desarrollar competencias en los aprendices con ambientes reales.

4.2 Objetivo Específicos

- Documentar el procedimiento de la atención a los usuarios en el servicio de P y P con el fin de mejorar la calidad del mismo.
- Identificar recursos, capacidad instalada y potencialidades con que cuenta la IPS odontológica
- Definir políticas institucionales para la atención de los aprendices y su grupo familiar
- Proponer estrategias de comercialización y promoción del servicio en la comunidad Sena y su grupo familiar.

5. SOPORTE TÉCNICO

5.1 Marco Teórico

El concepto de Formación-Producción, es el sistema mediante el cual los Centros de Formación del Sena integran los procesos de Formación, Producción y Administración, con

el fin de garantizar la calidad de la Formación y la eficiencia en el uso de los Recursos y del Talento humano con que cuenta la institución, garantizando la pertinencia del personal formado.

En la actualidad las organizaciones poseen como objetivo de primer orden, la realización de sus actividades y la utilización de sus recursos con la mayor eficiencia posible, esto dependerá directamente de cuán eficaz sea la ejecución de sus procesos, lo que le permitirá brindar a los clientes un producto o servicio que cumpla con sus expectativas y satisfaga sus necesidades y que el medio para lograr que esos objetivos se conviertan en resultados es a través de la implementación en la organización de un enfoque por procesos que permita la interrelación entre ellas.

Teniendo estos una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente. Por tanto, la organización está consciente de las necesidades de sus clientes y para eso trabaja a través de un sistema interrelacionado que hace posible la gestión transfuncional.

El mejoramiento de procesos aparece hoy como una de las herramientas utilizadas por las organizaciones, no sólo con el fin de aumentar la calidad de sus productos o servicios y satisfacer a plenitud las necesidades de sus clientes, sino para autoevaluar continuamente sus factores clave competitivos e identificar oportunidades de mejora. Además, los procesos de mejoramiento pueden aumentar las posibilidades de incrementar resultados financieros y operativos a las empresas que lo utilizan.

Para competir, una empresa debe tener en cuenta herramientas para el mejoramiento de los procesos, los negocios deben tener en cuenta las siguientes fases:

- Organizarse para el mejoramiento
- Conocimiento del proceso
- Revisión de los problemas del proceso
- Revisión de los problemas del proceso
- Mejoramiento del proceso

- Mediciones y controles para el proceso.

Fuente: Hernández Lugo, A. y Lemus Viera, H, (2001)

La relación Formación- Producción, permite a la IPS Odontológica una vez identificadas las necesidades del Sector Productivo, organizar de acuerdo con los planes y programas de formación el plan de producción; donde se dimensionan tanto los insumos, como los productos y servicios que se generan a través de la formación. Con esta información se organiza el calendario de producción, y se establece el control de la producción mediante el uso de registros e indicadores de producción.

En la relación con la administración, le permite a la IPS Odontológica desarrollar los mecanismos y procedimientos para la ejecución de los planes de producción y de Formación, relacionados con: Ingreso de alumnos, Evaluación, Certificación, inventarios, insumos, compra, venta, sistemas de almacenamiento, comercialización de productos, servicios y reportes financieros entre otros.

Partiendo de este ejercicio académico, es necesario documentar el procedimiento objeto de la práctica y para dar respuesta a las necesidades del medio como oportunidad de la IPS Odontológica para comercializar sus servicios al interior de la entidad, proponer un plan maestro para la operación del proceso de Producción de Centros, y garantiza recursos y campos de práctica para los estudiantes.

Es importante aclarar que durante la ejecución de este trabajo se menciona constantemente los recursos económicos del Sena y este proceso de Producción de Centros dispone de ellos, por lo anterior es importante definir de donde provienen sus recursos del presupuesto general de nación: Con la ley 1607 de 2012 y los decretos 850, del 25 de abril, y el 939, del 10 de mayo de 2013 el MINISTERIO DE HACIENDA sustituyó los ingresos del **Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)**, que se generaban de contribuciones parafiscales, por los del Fondo Especial Impuesto sobre la Renta para la Equidad (CREE). Con un presupuesto total de 2 billones 275 mil millones de pesos en el 2013. Fuente: Ministerio De Hacienda 2013.

En el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2014- 2018 “Todos por un nuevo país, PAZ, EQUIDAD, EDUCACIÓN” y del Plan Estratégico del Ministerio del Trabajo 2014 – 2018, presentamos el Plan Estratégico SENA 2015 – 2018, con el cual nos proponemos impactar el empleo decente, la productividad y la generación de ingresos; de cara a la perspectiva de un país en paz.

Conscientes del papel transformador del SENA en la realidad nacional, las apuestas institucionales que aquí se presentan van más allá de alcanzar de los resultados en nuestro portafolio de servicios y se enfocan en generar impactos en las condiciones de empleabilidad de las personas, sus ingresos, la productividad de las empresas y la competitividad regional.

Este plan está basado en tres ejes fundamentales: 1) Pertinencia sectorial, poblacional y regional, 2) Calidad, permanencia y certificación y 3) Conexión con el trabajo decente y confianza empresarial; los cuales orientan todos los servicios de la Entidad hacia el logro en el cuatrienio de más de 1,6 millones de colombianos colocados, supliendo las vacantes de las empresas y contribuyendo a la disminución del desempleo.

Fuente: Plan estratégico Sena 2014-2018

En el tema normativo se realiza constantemente orden y control en sus procesos y como toda organización está por reglas y leyes. Continuamente mejora la normatividad incluyendo modelos, métodos, estándares que son publicados y actualizados en el directorio raíz del Sena. (FTP).

Como política del Gobierno en el programa de transformación productiva (PTP) y según los sectores de clase mundial el proyecto está enfocado al turismo en salud donde se articula la comercialización de servicios cosmético-estéticos .según el plan estratégico Sena 2014 -2018 con visión 2020 el cual hace énfasis en el incremento de la productividad de las empresas y las regiones y, y la inclusión social de personas y comunidades vulnerables.

La competitividad en las empresas prestadoras de servicios de bienestar debe tener un enfoque de calidad acorde con los procesos y procedimiento que se ejecutan en las

empresas internacionales; es por ello que las empresas en Colombia orientadas al sector de servicios personales deben proyectar su portafolio de productos y servicios al mercado internacional.

Nuestra propuesta entonces es presentar a la IPS Odontológica Sena Medellín, la normalización de todo el proceso basados en el conocimiento científico que aportan los autores que han escrito sobre el tema de la producción como sistema.

Russell Ackoff pionero en la teoría de los sistemas, describe un sistema como: “un todo que no se puede subdividir sin perder sus características esenciales y por lo tanto debe estudiarse como un todo. Ahora en vez de explicar un todo en función de sus partes, las partes empezaron a ser explicadas en función del todo.”

Los conceptos provenientes del campo de la teoría de los sistemas resultan útiles para comprender la producción como un sistema.

El sistema de producción recibe insumos en forma de materiales, personal, capital, servicios e información. Estos insumos son transformados en un subsistema de conversión en los productos y servicios deseados, que se conocen como productos. Una porción del producto resultante es vigilada por el subsistema de control para determinar si es aceptable en términos de cantidad, costo y calidad. Si el resultado es aceptable, no se requieren cambios en el sistema; si el resultado no es aceptable, se requiere de una acción administrativa correctiva.

El subsistema de control asegura el desempeño del sistema al brindar retroalimentación de forma que los gerentes puedan tomar acciones correctivas.

Los retos de la nueva economía están basados en el conocimiento, son características de estos sectores de la nueva económica y que se destacan en las industrias son el desarrollo de software, servicios de entretenimiento, bienestar, telecomunicaciones, servicios por internet, biotecnología y farmacéuticos, entre otros y que hacen parte de la tercera parte del crecimiento del PIB.

Es conveniente enumerar las tendencias y retos que experimenta la administración en nuestra economía:

- Enfoque en la red de la empresa, pertenece el desarrollo cadena de suministros
- Competencia en tiempo y rapidez, son los procesos altamente estandarizados.
- Incorporación de servicios de mejora del producto, son las Tecnologías de la información.
- Competencia y colaboración, mantener la preferencia de sus clientes- sinergias.
- Consolidación de redes de proveedores, estándares en los consumidores.

Fuente: (Harrington, Propuesta metodológica para el mejoramiento de procesos; McGraw-Hill de Management)

La propuesta de este trabajo se basa en las teorías de escritores que minuciosamente detallan uno a uno lo que debemos tener en cuenta para la realización de la propuesta en el IPS Odontológica-Sena Medellín y sus responsables en el proceso, los límites, características y sus clientes durante el proceso. Hoy por hoy las organizaciones de tipo privado o público apuntan a trabajar en el marco de SIG para garantizar que sus productos y/o servicios se ofrezcan con un alto grado de calidad.

5.2 Marco legal

Dentro de la normativa necesaria para inicialmente habilitar como tal la IPS Odontológica en el marco de la resolución 2003 también se tiene en cuenta en lo asistencial:

Ley 100 de 1993 (Ley Estatutaria) Ley 715 de 2001(Ley Orgánica)

Ley 594 de 2000 (Ley de Archivo)

Constitución Nacional

Marco Legal del sistema de calidad en salud. Ley 1122 de 2007

Derechos fundamentales a la vida y a la salud. Decreto 1011 de 2006 SOGCS

Resolución 1043 de 2006 Sistema de Habilitación y Auditoria

Resolución 2680 y 3763 de 2007

Resolución 1446 de 2006 Sistema de Información

Resolución 412 de 2000 Guías de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad

Circular externa 034 de 2010, acciones para el mejoramiento de la salud Bucal.

Ley 1438 de 2012

Resolución 0123 de 2012 Sistema de Acreditación

También es indispensable trabajando desde marco administrativo que se tenga en cuenta el siguiente proceso en la propuesta de elaboración del manual de atención del servicio de P y P en la IPS odontológica y que se garantice que en forma articulada con el proceso producción de centros.

5.3 Ciclo Administrativo PHVA o ciclo de Deming

Con bases profesionales administrativas se hace necesarios incluir en esta propuesta, el ciclo de Deming o círculo PHVA como herramienta básica y esencial para la correcta ejecución de la mejora continua en la empresa y garantía en la calidad para el mundo empresarial.

5.3.1 Planeación

El proceso producción de centros está en cabeza del subdirector del Centro de Servicios de Salud, centro al que pertenece el programa de formación Técnico en salud Oral y por ende las instalaciones de la IPS Odontológica y con el apoyo de su equipo se deben desarrollar las siguientes actividades de planeación:

- Líder de producción del centro de formación
 - El subdirector de centro debe designar a un funcionario de su entera confianza y competencias administrativas para que ejecute el rol de líder de producción de centros. Esta designación debe radicar en documento de delegación de funciones en el centro.

- Estructuración de oferta de productos y servicios del centro

- Teniendo en cuenta la meta de ingresos por producción del centro, los programas de formación, la capacidad instalada, de materia prima y de talento humano con que cuente el mismo y el presupuesto asignado, el subdirector de centro, apoyado por su líder de producción deben estructurar la oferta de productos y servicios a ofrecer.
 - Los Centros de Formación se comprometen a tramitar todas las licencias, certificaciones y acreditaciones necesarias para la correcta venta de productos y servicios del SENA.
- Definición de precios

Comité de precios:

Cada Centro de Formación Profesional constituirá Comité de Precios cuyas sesiones se realizarán ordinariamente cada semestre o en forma extraordinaria por convocatoria del Subdirector de centro o del líder de Producción de Centros, este comité debe estar integrado por los siguientes funcionarios:

- Subdirector de Centro y/o su designado.
- Instructores.
- Coordinador de formación y/o académico del Centro.
- Líder de Producción de centros.

Los precios de los servicios deben ser revisados semestralmente o de manera anticipada de acuerdo a las necesidades del centro y deben quedar detallados en acta generada que indicara (Participantes, Descripción del servicio, presentación, precio unitario) como mínimo.

El valor del servicio se establece con base en las tarifas del sector teniendo en cuenta el valor promedio que se cobra en el mercado de su área de influencia y con productos y servicios que se ofrezcan en condiciones comparables. El valor del producto o servicio podrá fluctuar dependiendo de las condiciones en las que se ofrezca (acreditaciones, calidad del producto, nivel tecnológico,

defectos, presentación, entre otros) y tendrá como techo máximo el valor de mercado del mismo y como mínimo un 20% por debajo de este referente.

- Para realizar el plan de producción el líder debe tener en cuenta los siguientes factores: Programas de formación, presupuesto asignado, estudio de costos, capacidad instalada, de materia prima y de talento humano, metas, entre otros.
- Para el caso de los servicios de la IPS Odontológica se tendrán en cuenta los precios con tarifa SOAT
- El líder debe realizar el plan de prestación de servicios que incluya:
 - Servicios a ofrecer (Servicios odontológicos de PyP)
 - Capacidad (No. de Unidades Odontológicas y Recurso humano)
 - Cronogramas y Metas de prestación de servicios
 - Responsables
 - Proyección de ingresos

5.3.2 Ejecución de la Prestación de Servicios

Corresponde a la ejecución de las actividades de acuerdo con los lineamientos establecidos previstos en el plan de producción de centros y el análisis de la capacidad instalada.

Se propone los siguientes servicios:

- Valoración
 - Control de Placa bacteriana
 - Aplicación de Sellantes
 - Topicación de Flúor
 - Detartraje
-
- Políticas del Servicio
 - a. Pertener a un programa de formación titulada
 - b. Solicitar cita personalmente
 - c. Presentar Carné Sena y documento de identidad

- d. La atención a los pacientes se debe iniciar en la mañana a las 6:30 AM y en la tarde a las 1:30 PM.
- e. Los registros clínicos: Historia clínica, consentimiento informado, referencia y Contrarreferencia, fórmulas médicas y solicitud de exámenes, deben ser diligenciados exclusivamente por el profesional.
- f. Se asignarán tres (3) citas por hora.
- g. Se atenderán mínimo nueve (9) pacientes
- h. Todo paciente que manifieste: Dolor, presente signos de inflamación o refiere sangrado, debe ser remitido a su Sistema de salud correspondiente.
- i. Las historias clínicas deberán ser diligenciadas inmediatamente después de la atención
- j. A los pacientes de primera vez se les abrirá historia clínica, y se realizarán mínimo dos actividades.
- k. La higienista Oral estará bajo supervisión del Odontólogo

5.3.3 Seguimiento y Control de la Prestación del Servicio

- **Seguimiento**

El subdirector debe hacer seguimiento a la correcta ejecución de la prestación del servicio y particularmente velar por el cumplimiento de las metas de ingresos y la ejecución del gasto.

- **Autocontrol de Producción de centros**

El subdirector deben programar mecanismos de autocontrol a la prestación del servicio y cumplimiento de metas por el proceso producción e centros, mínimo 4 veces al año, adicionalmente se podrán programar planes de seguimiento imprevistos. El objetivo del autocontrol será detectar no conformidades para implementar acciones de mejora tendientes al manejo transparente de los recursos públicos.

- **Indicadores**

La gestión del centro de formación será medida por indicadores estipulados por la Dirección de planeación.

5.3.4 Venta de Servicios

Con el fin de incorporar en las acciones de Formación Profesional la comercialización de servicios generados en los Centros de formación podrán:

- Utilizar el catalogo virtual de servicios: Vitrina SENA.
- Ofrecer los servicios en otros Centros y áreas administrativas de la entidad.
- Organizar y participar en eventos de comercialización (cooperativas, fondos, exposiciones, ferias, entre otros).
- Realizar convenios, contratos interadministrativos, participar en licitaciones.
- Ofrecer el portafolio de servicios SENA en las visitas que realizan los coordinadores de relaciones corporativas.
- Y cualquier otro medio de comercialización adicional.

5.4 Marco Espacial -Ubicación Geográfica

Antioquia cuenta con 15 centros de formación que cubren las nueve subregiones, imparte instrucción pertinente y de calidad en casi todos los sectores económicos. Sus fortalezas están dadas en la agroindustria, manufactura, textiles, diseño, moda y confección, salud, comercio, servicios, infraestructura, minería y turismo, temas que se han convertido en polos de desarrollo para los antioqueños.

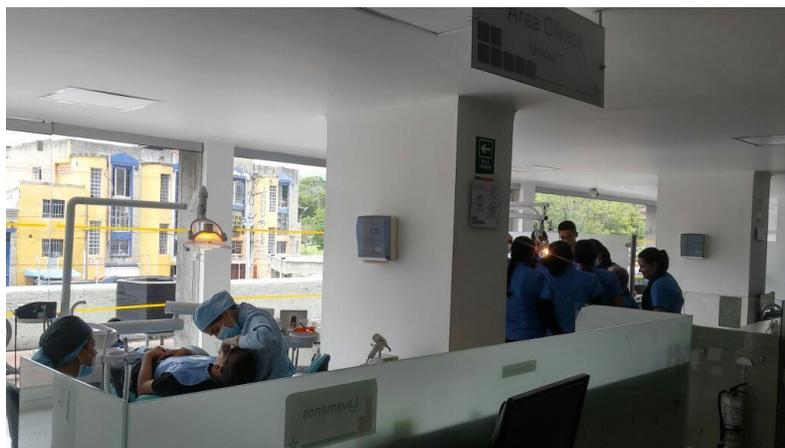
La IPS Odontológica es la única en la Regional Antioquia y está ubicada en el complejo Central del Sena Medellín en la Cll 51 No. 57-70 Torre sur piso 2 en Centro de Simulación.



Sede Principal Av. Ferrocarril



Fachada IPS Odontológica



Unidades odontológica (6)

6. METODOLOGIA

El método ZOPP es aplicado en el análisis y el trabajo de planeamiento porque la experiencia ha mostrado que la cooperación es más fácil y exitosa cuando los participantes pueden ponerse de acuerdo sobre objetivos que han sido expresados en la forma más clara posible porque da respuesta a algunos interrogantes como ¿Cuál es la visión?, ¿que se desea lograr?, ¿Cómo se logrará el resultado?, ¿Cómo se mide el impacto?, entonces involucra objetivos, actividades, supuestos, indicadores y demás.

Por lo anterior fue útil para el proyecto “La metodología del marco lógico” como herramienta para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación del proyecto. Su énfasis está centrado en la orientación por objetivos, la orientación hacia grupos beneficiarios y a facilitar la participación y la comunicación entre las partes interesadas.

Teniendo presente la situación problemática en la IPS Odontológica y la motivación para solucionarla, iniciamos nuestra definición del proyecto en dos etapas: 1. Identificación del problema y alternativas de solución, en la que analizamos la situación existente de insatisfacción de usuarios, de recursos físicos, humanos y tecnológicos subutilizados que conlleva al desinterés del personal asistencial para crear una visión de la situación deseada y selección de las estrategias que se aplicarán para conseguirla con la información anterior utilizamos tres tipos de análisis; el *análisis de involucrados* y su interés particular provenientes del sector interno y externo que mediante entrevistas pudimos recoger información sobre la posición de cada uno de los involucrados frente al problema y evaluar su fuerza e intensidad. Se utilizó una escala de 1 a 5, donde el 1 indica el menor grado de importancia y compromiso del involucrado para el proyecto; por su parte el 5, indica el mayor grado de importancia del involucrado para el proyecto y el mayor grado de compromiso.

El análisis de problema, Conviene señalar que un problema no es la ausencia de una solución, sino un estado negativo existente. Al hacer el análisis conviene diferenciar entre las causas del problema, el problema mismo y sus efectos o consecuencias. La utilización del árbol de problemas nos sirvió para ordenar las ideas para definir localizar el problema

central o focal que se quiere solucionar con el proyecto y enlazarlos con sus causas y efectos en temas como insatisfacción de usuarios, con procesos no documentados, por lo tanto no existe formatos ni guías de atención.

Luego realizamos el *análisis de los objetivos* permitiendo describir la situación futura a la que se desea llegar una vez se han resuelto los problemas cambiar todas las condiciones negativas del árbol de problemas a condiciones positivas que se estime que son deseadas y viables de ser alcanzadas como generar ingresos objeto de una excelente atención y estandarización de los procesos y procedimientos.

En la segunda etapa, la planificación, en la que la idea del proyecto se nos convierte en un plan operativo práctico para la ejecución. En esta etapa se elaboró la matriz de marco lógico.

Identificación del problema, objetivos específicos su producto final esperado y la construcción de indicadores que se convierten en el punto de referencia y “carta de navegación” para guiar las actividades de gestión/monitoreo y evaluación del proyecto. Los indicadores bien formulados aseguran una buena gestión del proyecto y permiten que los gerentes de proyecto decidan si serán necesarios componentes adicionales o correcciones de rumbo para lograr el propósito del proyecto.

Medios de verificación. Se debe precisar los métodos y fuentes de recolección de información que permitirá evaluar y monitorear los indicadores.

Supuestos. Los supuestos son los factores externos que están fuera del control de la institución responsable de la intervención, que inciden en el éxito o fracaso del mismo. Corresponden a acontecimientos, condiciones o decisiones que tienen que ocurrir para que se logren los distintos niveles de objetivos de la intervención. Los riesgos a los que está expuesto el proyecto pueden ser ambientales, financieros, institucionales, sociales, políticos, climatológicos u otros factores

7. ANALISIS DE FACTIBILIDAD

Gracias a que dos profesionales administradores conocedores de la problemática actual que posee la IPS Odontológica y con disponibilidad en tiempo y recursos, autofinanciamos el proyecto en compañía con la entidad, queriendo aportar al desarrollo de nuevas propuestas.

El análisis de factibilidad como instrumento que sirve para orientar la toma de decisiones en la evaluación del proyecto, se formula con base en la información que tiene la menor incertidumbre posible para medir las posibilidades de éxito o fracaso del proyecto de inversión, apoyándose en él se tomará la decisión de proceder o no con su implementación. Para lo anterior se tuvieron en cuenta las siguientes características:

El costo total del proyecto es de aproximadamente \$48.654.000 donde un 86.02% provienen del recurso humano autofinanciables que son horas asignadas al proyecto y los demás recursos que suman el 13.98% están siendo garantizados por el Sena con los recursos actuales con que cuenta la IPS odontológica, su ubicación de las instalaciones, la selección de tecnología y personal son determinantes importantes ya que el centro de formación no tiene que hacer inversión adicional pues hace parte de su proceso misional, la formación y su fuente de financiación ya está asegurada con los recursos dispuestos de la nación que incluyen la definición de términos de contratación y pliegos de licitación para compra de materiales, adquisición de equipos y construcciones civiles principales y complementarias.

8. ANALISIS DE VIABILIDAD

La comunidad estudiantil es el principal interesado en encontrar una solución al problema identificado de la prestación de servicio para mejorar las condiciones de bienestar en promoción y prevención bucal de ellos y sus familias a un costo muy mínimo y sin desplazamiento alguno a otros sitios diferentes a su centro de formación. (Adjuntamos el aval de la comunidad de aprendices del centro de Servicios de Salud).

También se cuenta con el aval del equipo de profesionales (odontólogos) de la IPS Odontológica ya que la estandarización de los servicios hace más exigente y oportuna la prestación del servicio, motivándolos al emprendimiento y la innovación.

Los directivos que tiene relación directa con el proceso y que son actores o involucrados principales se encuentran atraídos por el proyecto ya que son la base fundamental de enlazar todos los involucrados para dar respuesta a cada uno de los roles que desempeñan en el proceso como prestador y como usuario.

Como se puede evidenciar en la información del proyecto, la necesidad creciente de disponer y aprovechar los recursos con que cuenta el centro de formación con un ambiente real como lo es la IPS Odontológica que hace parte esencial del proceso formativo de sus aprendices y que está inmerso en los recursos disponibles de la nación para los centros de formación y sus programas. Son oportunidades favorables que facilitan el éxito del proyecto con muy pocas limitación y benefician de sobre manera toda la comunidad de estudiantes y sus familias.

Puede además el proyecto irse mejorando con el tiempo, ser más exigente en sus estándares de calidad y amplio en la apertura de otros servicios como odontología general. Permitiendo con su dinámica de prestación de servicios la formación por proyectos y la interacción real con el mundo empresarial y sus retos actuales, “en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2014- 2018 “Todos por un nuevo país, PAZ, EQUIDAD, EDUCACIÓN” y del Plan Estratégico del Ministerio del Trabajo 2014 – 2018, presentamos el Plan Estratégico SENA 2015 – 2018, con el cual nos proponemos impactar el empleo decente, la productividad y la generación de ingresos; de cara a la perspectiva de un país en paz”

Existe entonces una disposición administrativa y financiera por parte del gobierno actual a contribuir en los procesos formativos que vinculan activamente todos los actores del proyecto como lo son los directivos, aprendices y comunidad en general que hacen parte del tejido social. (ver anexo A- matriz de involucrados).



<representanteaprendicessalud@misena.edu.co>

Reconocimiento Proyecto de Investigación

Ana M. Medrano <representanteaprendicessalud@misena.edu.co>

19 de mayo de 2017, 18:29

Para: ALEJANDRO MUNOZ <almuarang@gmail.com>, ALBA MONA <animo_2006@hotmail.com>

Buenas tardes.

Apreciados
Alba Mona y Alejandro Muñoz

Como representante de la comunidad estudiantil, me complace reconocer el proyecto que ustedes están desarrollando como medio de trabajo de investigación en su universidad para el mejoramiento en la atención de los servicios que presta la IPS a nosotros los estudiantes.

Cuentan con mi apoyo y el de la comunidad estudiantil del Sena, de antemano muchas gracias.

—

Representante de Aprendices
Centro de Servicios de Salud



Señores
Alba Nidia Moná C y Alejandro Muñoz A.
Medellín

Asunto: Trabajo Proyecto de Investigación

Apreciados señores: Para el Centro de Servicios de Salud - Sena, es satisfactorio contar con su trabajo de investigación como ejercicio académico de la escuela de postgrado (Gerencia en Servicios de Salud) de la Universidad Católica Luis Amigó, quienes a través del desarrollo del proyecto vienen aportando a la necesidad del procedimiento para la atención de los servicios de P y P en la IPS odontológica Sena-Medellín, para así facilitar esta actividad del proceso de la Gestión de Formación Profesional Integral.

Vale la pena destacar que todos los aportes realizados durante el desarrollo del trabajo serán tenidos en cuenta para su implementación en nuestro centro de formación.

Cordialmente,


MIGUEL ANGEL TEBALLOS CARO
Subdirector
Centro de Servicios de Salud



Certificado No.
SC/00000000



Certificado No.
SC/00000000



Certificado No.
SC/00000000

9. CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES									
DOCUMENTAR EL PROCEDIMIENTO DE ATENCION PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE P Y P EN LA IPS ODONTOLÓGICA-SENA MEDELLIN EN FORMA ARTICULADA CON EL PROCESO PRODUCCION DE CENTROS									
ACTIVIDAD	2016					2017			
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Análisis de la Situación	■								
Selección del Proyecto		■							
Análisis, Caracterización de Involucrados		■							
Planteamiento del Problema			■						
Árbol de Problemas				■					
Soluciones del Problema				■					
Justificación del Problema					■				
Revisión del Árbol de Problemas						■			
Corrección del Árbol de Problemas						■			
Elaboración de Matriz del Marco Lógico							■		
Ajustes del Proyecto Según Metodología ZOPP								■	
Presentación del Proyecto									■

10. PRESUPUESTO

Ítem	Cant/Unit	Valor	Cant/Meses	Total	Cofinanc. SENA	Aporte %
A. Personal						
Honorarios del Investigador	100	\$ 45.000	9	\$ 40.500.000		83,24%
B. Equipos						
Computador	2	\$ 200.000	9		\$ 3.600.000	7,40%
Internet	2	\$ 50.000	9		\$ 900.000	1,85%
Impresora	2	\$ 100.000	9		\$ 1.800.000	3,70%
C. Desplazamiento						
Transporte	30	\$ 5.000	9	\$ 1.350.000		2,77%
D. Materiales						
Fotocopias	500	\$ 100	9		\$ 450.000	0,92%
Impresiones	60	\$ 100	9		\$ 54.000	0,11%
Total				\$ 41.850.000	\$ 6.804.000	100%
Total del proyecto				\$	48.654.000	

11. CONCLUSIONES

Atendiendo a las dinámicas administrativas actuales y sus constantes cambios cada vez más exigentes de garantía en la calidad nos permitimos plantear las siguientes conclusiones:

- Falta de articulación de los servicios de P y P en la IPS odontológica Sena Medellín con el proceso “Producción de Centros”, es decir no hay sinergia entre el proceso con el procedimiento para fortalecer la ejecución de la formación por proyectos de los aprendices, y no se evidencian procedimientos y lineamientos claros para su ejecución en la prestación del servicio y el cumplimiento de las metas con sus respectiva asignación clara y cuantificable de indicadores, alcance, implicaciones y responsables.
- Basados en la falta de gestión administrativa, la atención a los aprendices y sus familias en educación oral y como usuarios de los servicios de la IPS Odontológica Sena Medellín, no se identifican servicios potenciales de comercialización que garanticen ingresos por el proceso de “Producción de Centros”. Además del desaprovechamiento de espacios de práctica como requisito para su certificación y debilidad de proyección social a su comunidad para habilitar otros servicios, ampliar su portafolio y crear fidelización.

12. RECOMENDACIONES

Una vez analizadas las conclusiones se considera esencial para el éxito del proyecto en la IPS Odontológica:

- Recomendar a la Subdirección del Centro de Servicios de Salud para el éxito del proyecto y la calidad en la prestación del servicio, unificar un equipo de trabajo con dedicación exclusiva a este proceso e implementar el procedimiento de atención con

actividades, tiempos, recursos y funciones claras. Además de contar con una infraestructura de acuerdo a los lineamientos exigidos por las entidades que así lo requieran

- Se recomienda dar continuidad con la gestión de habilitar otros servicios como odontología general y ampliar el nicho de mercado no solo a los aprendices y sus familias si no también a los funcionarios de la entidad, siendo modelo para otros centros a nivel nacional de su positiva gestión financiera y aprovechamiento de los recursos consolidando un portafolio de servicios más amplio y promocionar a toda la comunidad SENA. Así mismo mediante el plan de mercadeo buscar estrategias que permitan y garanticen el cumplimiento de las metas asignadas por el proceso “Producción de Centros”.

13. ASPECTOS ÉTICOS

En la IPS odontológica del Sena, está fundamentada en que hay que ser un odontólogo bueno..., donde no sólo prima lo económico, sino también lo humano. El ser buen odontólogo significa que debe ser competente dentro de la profesión, tener la destreza técnico-científica para resolver los problemas y exigencias que demanda su paciente en forma adecuada y ser un odontólogo bueno significa que es una buena persona, con valores morales como la honestidad, la compasión y el altruismo, es una persona de fiar porque demuestra sus cualidades humanas, su riqueza espiritual y por sus valores personales que se ajustan a sus valores profesionales. Pero este concepto también se debe ver desde el criterio bioético del bien en la odontología que comprende tanto la profesión como la persona que la ejerce con un enfoque de servicio a la comunidad. El odontólogo de la IPS tiene como principios de poder evidenciar cómo durante el acto odontológico se crean interacciones entre paciente y profesional de las cuales surgen derechos y deberes como relaciones recíprocas, lo que implica responsabilidad de ambas partes. Esto se refiere a que al odontólogo le corresponde garantizar la seguridad, prevención, tratamiento y control de procesos y procedimientos relacionados con las patologías de su competencia, lo que le

obliga al manejo adecuado de normas éticas, sanitarias, comunicacionales y técnicas, y a adoptar las precauciones necesarias para evitar daños innecesarios al paciente. Por otra parte, al paciente le corresponde el deber de observar y seguir los reglamentos institucionales, las indicaciones y los cuidados que el odontólogo le recomiende, además de la obligación de retribuir económicamente la prestación del servicio recibido según los términos previamente acordados. El pacto entre el paciente y la institución (en consecuencia con el odontólogo) limita la autonomía del paciente precisamente porque la decisión de someterse a un tratamiento no implica una decisión de autodeterminación de su condición como paciente sino simplemente el asentimiento al pacto y esto sucede normalmente sin que el paciente conozca o pueda interpretar la situación en la que uno u otro procedimiento debe ser llevado a cabo. De acuerdo con lo anterior, es importante tener en cuenta el perfil que debe tener el odontólogo para el ejercicio de la profesión, que es: “La misión del odontólogo consiste en promover y conservar la salud maxilar, bucal y dental de la población, de las comunidades y las personas, a la vez que debe atender con eficiencia y eficacia a quienes se enfermen, para devolverles la salud y tratar de mejorar su calidad de vida con tratamientos adecuados”;pero esto va más allá porque el odontólogo también debe ser un excelente ciudadano, debe cumplir con sus principios éticos y morales, sociales y políticos dentro del entorno donde se desarrolla como ser humano y profesional.

14. GLOSARIO

Análisis de necesidades de formación: Gestionar información estratégica de fuentes internas y externas para generar valor agregado mediante el análisis de la misma, con el fin de que la respuesta institucional ante las demandas y cambios del entorno social, económico y tecnológico sea pertinente, oportuno y eficaz.

Aprendiz: Es toda persona que reciba formación. En el SENA se reconoce con el perfil de libre pensador, con capacidad crítica, solidario, emprendedor, creativo y líder.

Cualificado: Persona especialmente preparada para una tarea determinada.

Descentralizado: Hacer que deje de depender de un centro único o de una dirección central.

Etapas productivas: Periodo en el cual el Aprendiz aplica y afina las competencias desarrolladas en su proceso de formación, ya sea por la vía del contrato de aprendiz o las pasantías, cuando la empresa es participe de la acción formativa del aprendiz; o cuando el aprendiz desarrolla durante su proceso de aprendizaje proyectos productivos (SENA-empresa, SENA-proveedor SENA, o producción de centros); o cuando crea su propia unidad productiva.

Evaluación de competencia laboral: Proceso por medio del cual se recogen suficientes evidencias de la competencia laboral de un individuo, de conformidad con el desempeño descrito por las Normas Técnicas de Competencia Laboral establecidas, y se hacen juicios para apoyar el dictamen de si la persona evaluada es competente, o todavía no es competente, en la función laboral en cuestión.

Evaluación Pedagógica: Es la medición del trabajo realizado por el instructor-tutor con sus aprendices, este se evalúa a través de encuestas que hacen parte de la medición de la satisfacción y del proceso de mejora continua.

Formación por competencias: La formación por competencias es definida como el desarrollo articulado de competencias a lo largo de toda la vida y en todos los niveles de información.

Formación profesional integral: Se entiende todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción, y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida.

FPI: Formación Profesional Integral.

Formación por proyectos: Es estrategia de formación que faculta el desarrollo del aprendizaje basado en problemas, permitiendo desarrollar en el aprendiz un proceso didáctico propio con una mayor responsabilidad y un rol activo en su aprendizaje, a partir de la planeación, el análisis y desarrollo de actividades concretas proponer soluciones prácticas que contribuyan a la mejora y el desarrollo de su entorno. Es decir, es una estrategia que reconoce que el aprendizaje significativo conduce al aprendiz a un proceso inherente de conocimiento.

Instructor-Tutor: Sujeto que participa en el proceso de enseñanza-aprendizaje, quien asume el rol de facilitador del aprendizaje, orientador y apoyo, quien retroalimenta y evalúa al aprendiz durante su proceso formativo, haciendo uso de distintas técnicas didácticas activas bajo la estrategia de aprendizaje por proyectos, la cual le permite contribuir a su propio aprendizaje.

Norma técnica de competencia laboral: Es el documento en el que se registran las especificaciones con base en las cuales se espera sea desempeñada una función productiva. Cada Norma Técnica de Competencia Laboral estará constituida por unidades y elementos de competencia, criterios de desempeño, campo de aplicación y evidencias por desempeño y conocimiento. Así mismo, cada Norma Técnica de Competencia Laboral expresara el área y el nivel de competencia.

Normalización: Es la actividad que establece, en relación con problemas actuales o potenciales, soluciones para aplicaciones repetitivas y comunes, con el objeto de lograr un grado óptimo de orden en un contexto dado.

Oferta Educativa: Es la respuesta a las necesidades de formación, esto es, el portafolio de programas de formación pertinentes que planifica y ejecuta el SENA a nivel nacional.

Política de Calidad del SENA: El SENA se compromete a garantizar la calidad en el marco de la formación por competencias y el aprendizaje por proyectos, promoviendo la aceleración y flexibilidad del proceso de aprendizaje, y brindando una respuesta eficaz en la prestación de los servicios institucionales, para contribuir a la competitividad y productividad del país con responsabilidad social y el mejoramiento continuo de sus procesos.

Producción de Centros: Son los bienes y servicios que se obtienen en los centros de formación a través de los proyectos productivos desarrollados por los aprendices como parte de las actividades para desarrollar las competencias previstas en los programas de aprendizaje.

Proyecto de Formación: Es definido con el proceso de diseño curricular y se constituye en el conjunto de condiciones de ingreso y salida del proceso de formación, sujeto a aplicar estrategias metodológicas para desarrollar unas competencias expresadas en unos contenidos.

Proyecto productivo: Es una ordenación de actividades y recursos que se realizan con el fin de producir ya sea bienes o servicios, capaces de satisfacer necesidades o resolver problemas.

Red de Procesos: El término genérico “red” hace referencias a un conjunto de entidades (objetos, personas) conectadas entre sí. Por lo tanto, una red permite que circulen elementos materiales o inmateriales entre estas entidades. Según reglas bien definidas.

SENA: El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, es la institución pública Colombiana encargada de la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los colombianos ofreciendo y ejecutando la Formación Profesional gratuita, para

la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país. El SENA es la principal institución del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo.

Sistema de protección Social: Es el conjunto de políticas públicas orientadas a disminuir la vulnerabilidad y a mejorar la calidad de vida de los colombianos, especialmente de los más desprotegidos. Para obtener como mínimo Derecho a, salud, la pensión y el trabajo

15. REFERENCIAS

SENA. Servicio Nacional de Aprendizaje (2013). Planeación Estratégica, Naturaleza Jurídica. <http://www.sena.edu.co/Paginas/Inicio.aspx> *Plan de Acción 2014*

Ministerio del Trabajo. (2014). Normatividad. decreto 249, 28-01-2004 Por medio del cual se modifica la Estructura del Servicio Nacional de Aprendizaje Sena Dario Oficial 45.445, 23 pags

Recuperado: <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/decretos.html>

Reglamento del aprendiz SENA Acuerdo 007 de 2012, Capítulo V
Plan estratégico Sena 2014-2018

El Sena y El Desarrollo De Antioquia 1957-1997” Autor Universidad de Nacional de Colombia Seccional Medellín y SENA Regional Antioquia

Circular 10. Producción de Centros (20 de enero de 2009). SENA

Decreto 1001 DE 1997 Estatuto Tributario. Diario Oficial No. 43.017, del 10 de abril de 1997. Congreso de la República

Ley 344 de 1996 (diciembre 27) Diario Oficial No. 42.951, de 31 de diciembre de 1996 .
Por la cual se dictan normas tendientes a la racionalización del gasto público

Ejecución de Servicios Complementarios (2013). SENA

Naresh K. Malhotra, Dávila Martínez, Treviño Rosales, Investigación de Hernández S., Roberto. Metodología de la Investigación, Mc Graw Hill, Colombia Mercados; Pearson Educación (México2004).

Harrington, Propuesta metodológica para el mejoramiento de procesos; McGraw-Hill de Management Pág. 9 y 10

Cuevas Villegas Carlos, CONTABILIDAD DE COSTOS ENFOQUE GERENCIAL Y DE GESTIÓN editorial, Prentice Hall, tercera edición, 2000) Pág. 15 y 16

America National Standards Institute – ANSI 19 de octubre 1918) M Pág. 110

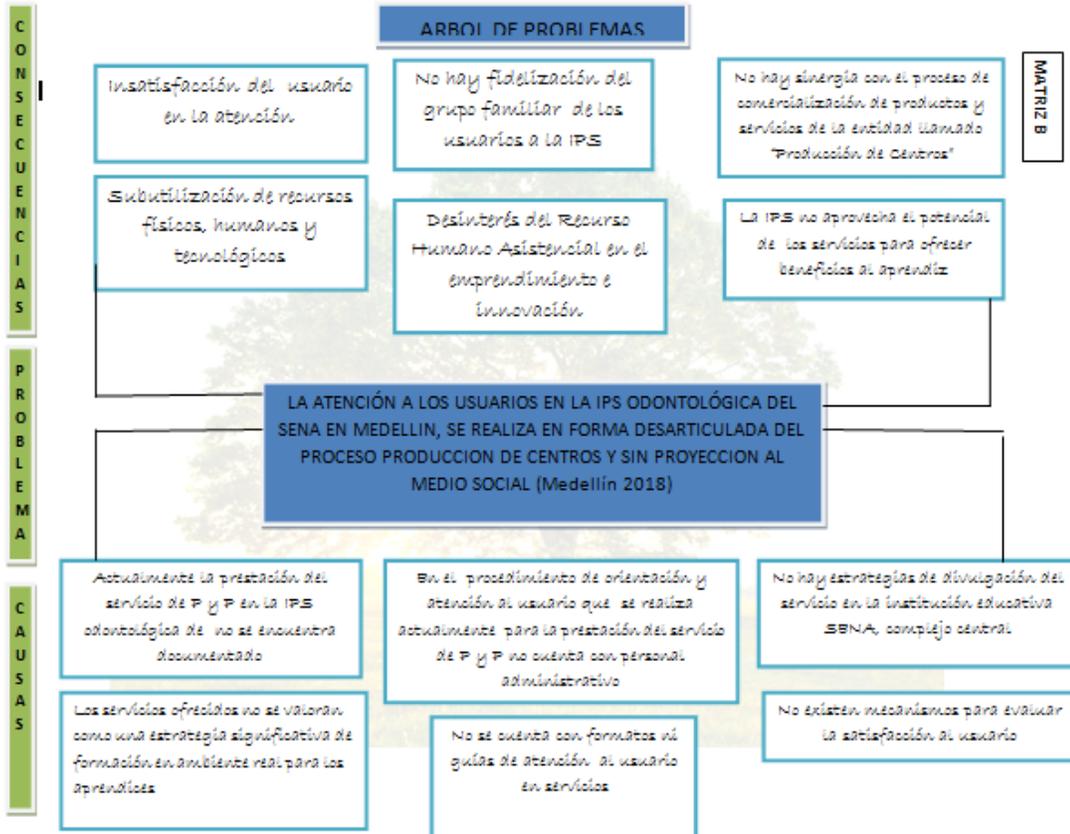
Hernández Lugo, A. y Lemus Viera, H, (2001)

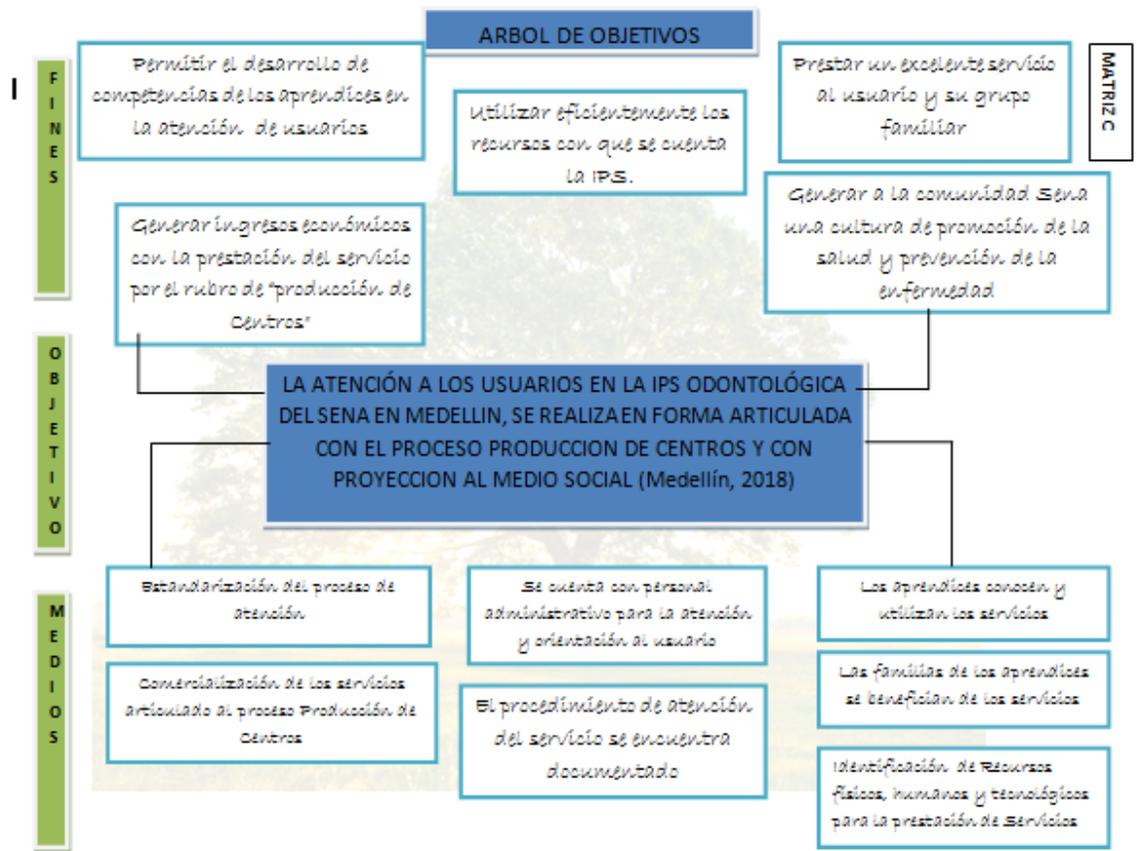
16. ANEXOS

MATRIZ A:

ANALISIS Y CARACTERIZACION DE LOS INVOLUCRADOS

ACTORES	INTERES PARTICULAR
Subdirección Centro de Formación	Es quien ejecuta todas las acciones de formación y cumple con la Misión de la institución para el cumplimiento de las metas asignadas por la Dir. General
Instructores	Son la fuerza laboral más importante de la misión de la Entidad, pues son ellos los encargados de transferir conocimiento a los aprendices mediante diferentes metodologías de enseñanza
Comunidad de Aprendices	Son la razón de ser de la institución. Es toda persona que reciba formación. En el SENA se reconoce con el perfil de libre pensador, con capacidad crítica, solidario, emprendedor creativo, y líder.
Líder de Etapa Productiva	Profesional que coordina la ubicación de los aprendices en diferentes instituciones de acuerdo al perfil de su programa de formación para la realización de su etapa practica como requisito de certificación.
Líder de Producción de Centros	Profesional que permite la coordinación y recolección de información y recursos económicos para dar respuesta a los lineamientos con respecto a los programas potencialmente identificados para la prestación de servicios.





MATRIZ DE MARCO LÓGICO

CIZM

OBJETIVO GLOBAL	PROBLEMA CENTRAL	PRODUCTO FINAL ESPERADO	OBJETIVO GENERAL
Contribuir al bienestar de los aprendices y sus familias del Colegio de Servicios de Salud con servicios de PqP en la IPS Odeológica del SEHA-Medellá	La atención a los usuarios en la IPS Odeológica del SEHA en Medellín, se realiza en forma desarticulada con el proceso productivo de atención y no propiamente al medio social (Medellá, 2016)	La atención a los usuarios en la IPS Odeológica del SEHA en Medellín, se realiza en forma articulada con el proceso productivo de atención y con propósitos al medio social (Medellá, 2016)	Estandarizar el protocolo de atención del servicio de Promoción y Prevención en la IPS Odeológica SEHA Medellín, con el fin de contribuir al cumplimiento de las metas asignadas por el "Proceso de Producción de Cuidado" y desarrollar competencias en los aprendices en ambientes reales.

PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	PRODUCTO FINAL ESPECIFICO	PRODUCTOS INTERMEDIOS	INDICADOR DE LOGRO	MEDIO DE VERIFICACION	SUPUESTOS
La comunidad Sosa de aprendices y sus familias de la población de las acciones manifiesta insatisfacción en la atención y en su lealtad de fidelización hacia la IPS de El que un grupo familiar	Desarrollar el procedimiento con el mapa de procesos de la atención para disminuir la insatisfacción y mejorar la calidad en el servicio y de lealtad por línea institucional para la atención	La IPS Odeológica Sosa tiene implementado el manual de procedimientos para la atención de los usuarios en sus servicios de PqP, con propósitos social para sus aprendices y familiares.	Existe un equipo técnico de profesionales Odeológicos que prestan sus servicios en un entorno social y de atención para la comunidad del Sosa.	Cumplimiento y delegación formal del grupo primario y plan operativo social con X de cumplimiento de metas por prestación de servicios.	Acta administrativa de delegación de responsabilidades y registros de PORS	La IPS dispone de manual de atención de cada uno de sus servicios y cumple con el indicador de atención al usuario
La prestación de servicios se ofrece en forma desarticulada con el proceso de producción de atención, atendiendo de forma humana integral.	Preparar protocolo de promoción del servicio en la comunidad Sosa y un grupo familiar para que se integren por Producción de Cuidado	La IPS que se integran reuniones en la atención a un usuario en forma articulada con el proceso "Producción de Cuidado"	Se realiza un documento con la reestructuración del procedimiento de atención.	X de cumplimiento de metas por prestación de servicios X de cumplimiento de objetivos relacionados con la calidad en la prestación	-Acta manuales de servicio de equipo primario y registro de indicadores de servicios -X de cumplimiento de metas en servicios prestados en la IPS Odeológica. -Resolución verbal de promoción de servicios	La IPS Odeológica Sosa cumple con su indicador de servicios en el proceso de producción de atención. La IPS Odeológica Sosa, es reconocida por su control de calidad en la prestación del servicio a su comunidad y habilita otros servicios.
Los recursos y ambientes reales para la ejecución de actividades de los aprendices dentro de un proceso formativo son insuficientes.	Identificar capacidad instalada que cubra la IPS Odeológica.	La IPS utiliza eficazmente los recursos y permite el desarrollo de competencias de los aprendices en la atención a los usuarios	Se realiza un sistema de información para desarrollo personal y actualización de recursos físicos que genera informes trimestrales sobre capacidad instalada	Plan anual de inversiones y mantenimiento de equipos con responsabilidades.	-Mapa de ruta de cada equipo con un plan de mantenimiento y orden de inversión. -Cuentas de mantenimiento de equipos	Los equipos funcionan adecuadamente y los demás recursos son utilizados con eficiencia y eficacia