MANUAL DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

INTRODUCCIÓN

La alta dirección de la Fundación para el Niño Sordo ICAL, evalúa la estrategia definida para su gestión y cumplimiento de la Misión, visión, objetivos estratégicos y pilares fundamentales, registrada en el modelo de medición con la metodología del Balance Scord Cards y se complementa con el SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001- 2015
El modelo de medición tiene un alcance de 3 años, se consolida para entregar a la asamblea anual en el mes de marzo, e inicia su ejecución a partir del segundo trimestre del año. Se operativiza con los planes estratégicos anuales por objetivo e indicadores para cada unidad de servicios de ICAL: La IPS y el Colegio.

Para la formulación o ajustes tanto al modelo de medición como a los planes estratégicos operativos, anualmente se realiza por unidad de servicios la evaluación de las cuestiones internas y externas que afectan a la organización para sus dos unidades de servicio: Salud, IPS y educación: Colegio Campestre ICAL.
Esto lo realiza en el formato para el DOFA por servicios y el consolidado organizacional, donde se definen estrategias: FA y DO.

El seguimiento a estos asuntos, se realiza en los planes operativos estratégicos, Planes de mejoramiento, planes para abordar las oportunidades de mejora, y planes operativos de mercadeo, donde se reflejan las estrategias implementadas por la organización para superar las debilidades, abordar las amenazas y riesgos, y aprovechar las oportunidades.

IDENTIFICACION DE GRUPOS DE INTERÉS: Históricamente, la Fundación para el Niño Sordo ICAL, desde hace más de 20 años, ha venido gestionando las relaciones con diferentes entidades y personas naturales, que en el tiempo actual se han denominado los Grupos de Interés o partes interesadas, las cuales se han identificado en la evaluación del contexto desde el análisis DOFA, definiéndolas en matrices de acuerdo con el objetivo común que nos une apalancando la estrategia de la organización en cuanto a la misión y la

visión, a las cuales se les hace seguimiento y control en dichas matrices. (Ver matrices de GI. Numeral 4.2 del proceso gestión de la dirección)
Para establecer las expectativas de estos grupos de interés se realiza periódicamente la encuesta de materialidad. (Ver consolidado de encuesta año 2016)

ASPECTOS QUE INCLUYE:

VISIÓN – VERSIÓN 4

Tener un reconocimiento de nuestros grupos de interés por ser una entidad que impacta a la comunidad con servicios de alta calidad, que se consolida en el crecimiento y desarrollo tecnológico de los servicios, con excelentes prácticas en la gestión para ser más competitivos y sostenibles.

MISIÓN – VERSIÓN 5 -

Brindar atención integral de calidad, a la persona con discapacidad auditiva y a la comunidad en general, en los servicios especializados de: Salud, Educación y Protección desde una perspectiva de derechos, que responda a las diferencias individuales reconociendo el liderazgo de la familia en el proceso de formación de su hijo, y orientando a la comunidad en la búsqueda de una mejor calidad de vida.

POLÍTICA DE CALIDAD

Postulados de calidad

1. Calidad de vida
2. Servicios especializados
3. Estándares de alta calidad
4. Comunicación efectiva con el cliente

5. Mejoramiento continuo de los procesos
6. Talento humano competente

POLITICA DE CALIDAD – VERSIÓN 6

ICAL como empresa dedicada a prestar **servicios especializados** de protección, educación y salud encaminados a mejorar la **calidad de vida** de sus usuarios, se compromete a ofrecer servicios de **alta calidad** que le permita cumplir con los **requisitos del cliente**, satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas, **mejorando continuamente la gestión de los procesos**.
Para lograrlo cuenta con **talento humano competente** y calificado y con los recursos tecnológicos necesarios.

POLÍTICA DE SERVICIO – VERSIÓN 1 -

ICAL como entidad legalmente constituida que cumple con la normatividad vigente bajo el marco de los derechos de los niños y la convención de derechos de las personas con discapacidad, para la atención integral a NNA con deficiencia auditiva, se compromete a prestar servicios de alta calidad con experticia y trato amable, en corresponsabilidad con todas las partes interesadas, que permitan satisfacer las necesidades de los usuarios y sus familias y la inclusión social en la comunidad, atendiendo al servicio público de Bienestar Familiar.

PARA ICAL **ALTA CALIDAD** ES:

EN **EDUCACIÒN**: INCREMENTAR LOS RESULTADOS DEL INDICE SINTETICO DE LA CALIDAD Y LOS RESULTADOS DE LAS PRUEBAS SABER DE LOS ESTUDIANTES

EN **PROTECCION**: IMPLEMENTAR EL LINEAMIENTO MODELO DE ATENCION VIGENTE DE ICBF PARA LA MODALIDAD EXTERNADO JORNADA COMPLETA DISCAPACIDAD Y LA NTE 001:2012, COMO GUIAS PARA LA ATENCIÒN DE LOS NNAJ, SUS FAMILIAS Y REDES DE APOYO ENCAMINADOS A CUMPLIR CON LAS DISPOSICIONES DE LA LEY 1098 DE 2006, GARANTIZANDO EL RESTABLECIMIENTO DE SUS DERECHOS.

EN **SALUD**: PRESTAR UNA ATENCION INTEGRAL INCLUYENDO NUEVOS PROCEDIMEINTOS EN LOS SERVICIOS DEL PORTAFOLIO, FACILITANDO LA ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS MEDIANTE LA OPTIMIZACION DEL AGENDAMIENTO DE CITAS Y MEJORANDO LA TECNOLOGIA EN LA GESTION DE LAS HISTORIAS CLINICAS.

PROCESOS DIRECTIVOS: LA ALTA CALIDAD ES DAR CUMPLIMIENTO A LAS NORMAS Y LAS LEYES QUE NOS RIGEN PARA LOS SERVICIOS DE EDUCACIÓN, SALUD, PROTECCIÓN, Y LA NORMATIVA GENERAL PARA LOS PROCESOS FINANCIERO, LEGALES, DE APOYO. TENER COMO EJE CENTRAL DE NUESTRO QUE HACER AL CLIENTE DIRECTO Y CONTRATANTE YA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS PARA GENERAR ALIANZAS ESTRATÉGICAS QUE NOS PERMITAN GANAR-GANAR Y TENER UN IMPACTO MAYOR DE NUESTRA MISION.

PROCESOS DE APOYO: OPERATIVIZAR LOS PROCESOS QUE PERMITEN CUMPLIR EN EXCELENCIA LOS REQUISITOS DEL CLIENTE DIRECTO Y CONTRATANTES, GENERAR RELACIONES DE MUTUO BENEFICIO CON PROVEEDORES, Y SERVIR DE APOYO A LÍDERES DE PROCESO, PROCESOS DIRECTIVOS Y MISIONALES.

OBJETIVOS DE CALIDAD Y DE SERVICIO

Calidad en la atención integral – VERSIÓN 8-

Potenciar en los usuarios los logros por competencias, mediante el trabajo colaborativo con sus familias y la comunidad, a través de la optimización de los recursos y la implementación de estrategias inclusivas de calidad.

Competencia del talento humano – VERSIÓN 8–

Garantizar el desarrollo del Talento Humano en los aspectos técnicos, holísticos y estratégicos, que aseguren con su práctica consciente, la calidad

en la prestación del servicio y contribuyan al mejoramiento del clima y la cultura organizacional

Mejoramiento continuo – VERSIÓN 7 –

Identificar permanentemente oportunidades de mejora mediante la revisión sistemática de los procesos para la formulación de los planes de mejoramiento basados en la conformidad del sistema, que permitan la reducción de costos, acortar los ciclos de los procesos, aumentar los niveles de calidad, y generar altos niveles de productividad.

Gestión del Riesgo y oportunidades de Mejora -VERSIÓN 1-

Determinar los riesgos y oportunidades de mejora del SGC; para realizar la gestión pertinente que permita lograr los resultados previstos, aumentando los niveles de calidad y productividad y previniendo efectos adversos al sistema y a la estrategia

Gestión del proyecto de vida - VERSIÓN 2–

Contribuir al mejoramiento permanente del desempeño de los beneficiarios, gestionando su proyecto de vida de acuerdo con la perspectiva de derechos, favoreciendo la inclusión social, de acuerdo con su ciclo de vida.