

  
unicoc

---

COLEGIO ADMINISTRATIVO  
Y DE CIENCIAS ECONÓMICAS

HABILITACIÓN EN SALUD, SONRISA  
SALUDABLE S.A.S.

VANESSA TURRIAGO  
MORENO

# INTRODUCCIÓN

La habilitación en salud es el conjunto de procedimientos para que el prestador de servicios de salud cumpla condiciones técnico-administrativas mínimas para operar de forma segura, ética y eficiente; por otro lado nos permite reconocer condiciones del consultorio odontológico para garantizar calidad y protección al paciente.

## Contexto del informe

Estudio realizado en el consultorio *Sonrisa Saludable S.A.S.*, Fómeque, Cundinamarca.

**Servicios:** odontología general, ortodoncia, odontopediatría, cirugía, Implantología, periodoncia y estética dental.

Se realiza un análisis con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de los estándares de habilitación y detectar brechas para un plan de mejora.

**Importancia:** Cumplimiento normativo como herramienta para la mejora continua, seguridad del paciente y respeto a sus derechos, calidad y atención centrada en el paciente en servicios de salud bucal.



# OBJETIVOS

## OBJETIVO GENERAL

- Evaluar el cumplimiento de los estándares de habilitación en el consultorio odontológico **Sonrisa Saludable S.A.S.**, identificando brechas de calidad y proponiendo un plan de mejoramiento que garantice la seguridad del paciente y la prestación efectiva del servicio.



# OBJETIVOS

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

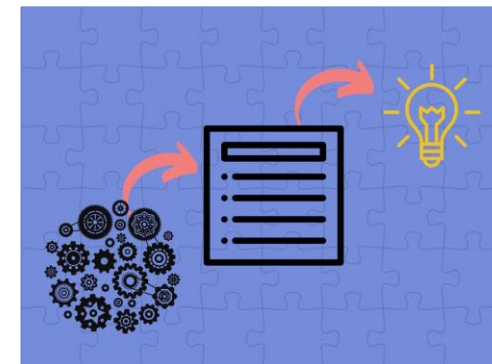
- Caracterizar los procesos clave del consultorio odontológico (atención al paciente, esterilización, gestión documental y mantenimiento de equipos) frente a los estándares de habilitación vigentes.
- Evaluar el grado de cumplimiento normativo en dichos procesos, identificando fortalezas, debilidades y riesgos asociados a la seguridad del paciente.
- Diseñar un plan de mejoramiento que contemple acciones concretas, responsables y tiempos, orientado al cierre de brechas y a la sostenibilidad de la calidad en la prestación del servicio.



# METODOLIGIA

## Metodología

- **Enfoque:** Descriptivo, documental y de caso.
- **Normativa base:** Resolución 3100 de 2019 (habilitación en salud).
- **Fuentes:**
  - Primarias: Observación de procesos clave (atención, bioseguridad, historias clínicas, equipos).
  - Secundarias: Normas, literatura científica y documentos institucionales.
- **Procedimiento:**
  - Revisión normativa
  - Diagnóstico institucional
  - Análisis de brechas
  - Diseño del plan de mejoramiento
- **Análisis:** Matriz de cumplimiento y enfoque de gestión de calidad en salud.



# DIAGNOSTICO EMPRESARIAL Y REVISIÓN DE LOS PROCESOS DE CALIDAD

## **Evaluación de la Gestión, Operatividad y Funcionamiento**

La evaluación efectuada a Sonrisa Saludable S.A.S. estuvo basada en el análisis de sus procesos clave frente a este estándar de habilitación en salud, cada vez con más énfasis en la gestión organizacional, la atención clínica, la infraestructura física, la seguridad del paciente y la gestión documental.



# FORTALEZAS

1. Talento humano competente: En el consultorio tienen profesionales con formación universitaria y experiencia clínica debidamente verificada, lo que favorece la calidad técnica de los procedimientos odontológicos.
2. Infraestructura moderna: Las instalaciones cumplen con los requisitos básicos de habilitación, incluyendo áreas definidas para la esterilización, el almacenamiento y la atención clínica, y favorecen de este modo un flujo correcto de los procesos
3. Atención centrada en el usuario: Se manifiesta un enfoque humanizado y personalizado de la atención, lo que afecta de forma positiva la satisfacción del paciente.
4. Incorporación de tecnología: Uso de equipos modernos para el diagnóstico y la conducta de los tratamientos, lo que favorece la precisión clínica y la percepción de la calidad.



# DEBILIDADES

- No existe un sistema de gestión de la calidad formal: Ausencia de políticas, procedimientos documentados ni indicadores de calidad que posibiliten la evaluación y control de los procesos.
- Gestión inadecuada de las citas y los tiempos de atención: En este sentido, se encuentran colas y/o cuellos de botella en la programación y tiempo de espera de atención, lo cual compromete la continuidad del servicio y el buen trato al usuario
- Gestión informal del inventario o stock de insumos: No existe control sistemático sobre el ingreso, uso y reposición de materiales, lo cual puede comprometer la garantía de contar con los recursos necesarios para la atención
- Gestión de la documentación: Historias clínicas incompletas o carentes de trazabilidad en algunos casos, riesgos jurídicos y asistenciales.
- Presencia online limitada: La falta de canales online actualizados limita el posicionamiento y la captación de pacientes en un entorno cada vez más competitivo



# RESULTADOS

1. Se reconocen fortalezas técnicas, pero es necesario un sistema de gestión de calidad.
2. Mejorar procesos de citas e inventario aumentará eficiencia y satisfacción.
3. La sostenibilidad depende de optimizar la gestión y consolidar la identidad digital.
4. El personal mostró disposición y apertura al cambio, clave para el éxito.
5. Es importantes implementar un sistema de gestión de calidad SGC (ISO 9001) no solo con el fin de acreditar, cumplir con la normativa sino también mejorar la imagen y competitividad.
6. Digitalizar procesos y automatización fortaleciendo la competitividad y el crecimiento



# PLAN DE MEJORAMIENTO



Área Crítica	Hallazgo o Brecha	Acción Correctiva	Responsable	Plazo	Indicador de Cumplimiento
<b>Gestión de Calidad</b>	No existe un sistema formal de gestión de calidad	Diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con políticas, procedimientos y auditorías	Gerente / Coordinador de Calidad	3 meses	Documento SGC implementado y operativo
<b>Procesos Administrativos</b>	Gestión ineficiente de citas y atención	Establecer un protocolo digital/manual para la programación eficiente de citas	Auxiliar administrativo	1 mes	Reducción de tiempos de espera $\geq 30\%$
<b>Seguridad del Paciente</b>	Falencias en el manejo del inventario	Implementar sistema básico de control de inventario	Odontólogo responsable / Auxiliar	2 meses	Inventario actualizado $\geq 95\%$ de los ítems

# PLAN DE MEJORAMIENTO

<b>Gestión Documental</b>	Historias clínicas incompletas	Estandarizar y auditar periódicamente el diligenciamiento de historias clínicas	Profesional de salud	2 meses	≥90% de historias completas según auditoría
<b>Comunicación y posicionamiento</b>	Baja presencia digital	Crear perfiles activos en redes y directorios médicos digitales	Gerente / Asesor externo	2 meses	Aumento de contactos digitales en ≥40%
<b>Infraestructura</b>	Señalización y accesibilidad con cumplimiento parcial	Adecuar rutas de evacuación y señalización según normativas	Área administrativa	1 mes	Aprobación en visita de verificación de infraestructura

**Fuente:** Elaboración propia con base en el diagnóstico del consultorio Sonrisa Saludable S.A.S. (2025)

# RECOMENDACIONES CLAVE

## **Tecnología**

- Historia clínica digital.
- Telemedicina como estrategia futura.

## **Talento Humano**

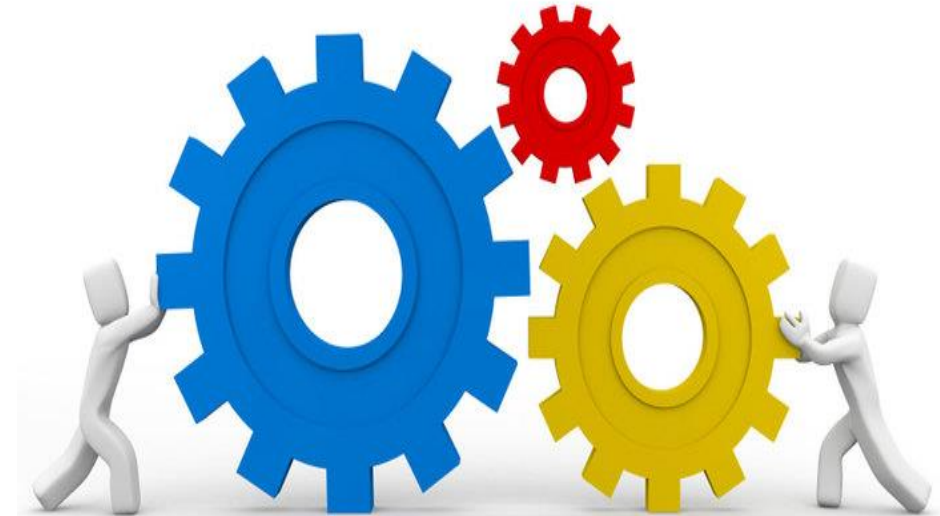
- Capacitación continua en áreas clave.
- Buen ambiente laboral y motivación del personal.

## **Gestión**

- Implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC).  
Compromiso y liderazgo de la alta dirección.
- Gestión de riesgos para seguridad y continuidad.

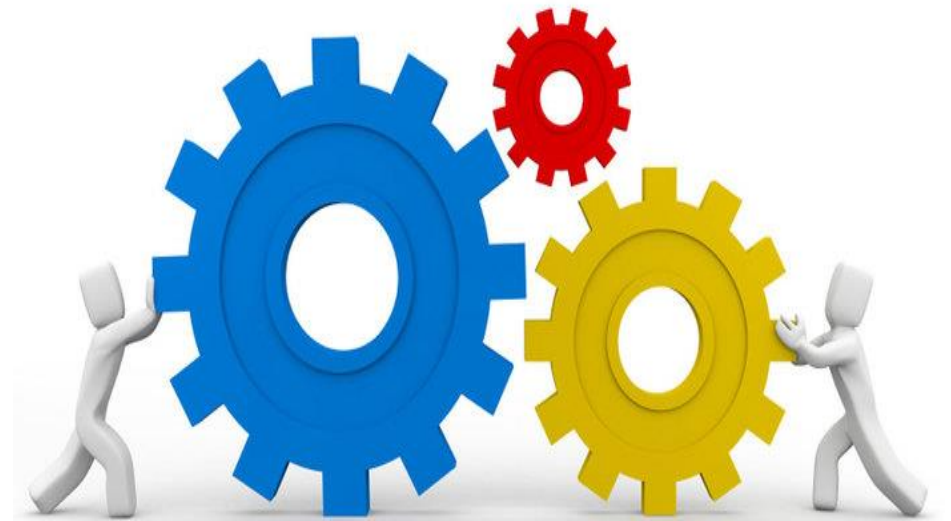
## **Procesos**

- Sistema digital para citas.
- Protocolos estandarizados y documentados.
- Control de inventario con alertas.



# RECOMENDACIONES FUTURAS

- Avanzar hacia **acreditación en salud** (ICONTEC / ISO 9001).
- Establecer **alianzas con EPS y aseguradoras**.
- Explorar **nuevas líneas de servicio** (estética dental, atención domiciliaria).



# CRONOGRAMA

## *Implementación del Plan de Mejora*



<b><i>Plazo</i></b>	<b><i>Acciones a Implementar</i></b>
<b><i>Corto Plazo (1-6 meses)</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar encuestas de satisfacción del paciente</li> <li>- Actualizar protocolos de esterilización y bioseguridad</li> <li>- Establecer sistema de control de inventario</li> <li>- Desarrollar plan de capacitación en atención al paciente</li> </ul>
<b><i>Mediano Plazo (6-12 meses)</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar el sistema de gestión de calidad formal</li> <li>- Optimizar el proceso de gestión de citas</li> <li>- Estandarizar y documentar protocolos clínicos y administrativos</li> <li>- Incorporar un sistema de información clínica y administrativa</li> </ul>
<b><i>Largo Plazo (12-24 meses)</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incorporar herramientas de telemedicina</li> <li>- Desarrollar un plan de gestión de riesgos clínicos y operativos</li> <li>- Establecer un programa de mejora continua (PHVA + auditorías periódicas)</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia, diseñado en función de los lineamientos de gestión de calidad en salud (ISO 9001:2015 o Resolución 3100).|



# CONCLUSIONES

- **Cumplimiento parcial**

Fortalezas en infraestructura y recurso humano, pero brechas en calidad, inventario y documentación clínica

- **Falta de SGC formal**

Limita mejora continua y puede afectar seguridad y sostenibilidad.

- **Fortalezas institucionales**

Disposición del personal, atención personalizada y buena infraestructura → base para el cambio

- **Necesidad de un plan integral**

Aborda procesos, talento, tecnología, riesgos y cultura → clave para acreditación futura.

- **Habilitación estratégica**

Más allá de la norma, es una oportunidad para calidad, seguridad y competitividad.

- **Liderazgo y cultura**

Dirección y trabajo colaborativo serán determinantes para sostener mejoras en el tiempo

# REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Agudelo Perdomo, A. R., Charris Gómez, S., & Sandoval Larrahondo, J. A. (2019). *La influencia del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en el sector de salud [Trabajo de grado, Universidad Santiago de Cali]. Repositorio Universidad Santiago de Cali*. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/ae4f6344-7616-4cc3-a8be-2a2de4a88775>
- Artículo en Redalyc (s. f.). (2025). Impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali, Colombia. Definiciones clave sobre calidad en salud, condiciones estructurales y la relación entre beneficios y riesgos en procesos asistenciales. Obtenido de <http://Redalyc.org>
- Guerra Puerta, D. I., González Santa, E., & Atehortua García, N. (2009). *Guía para adoptar el diseño y la implementación del sistema obligatorio de la garantía de la calidad en instituciones odontológicas con base en la normatividad del sector salud [Tesis de posgrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio UCC*. . Obtenido de <http://repositorio.usc.edu.co>

# REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). *Resolución 3100 de 2019: Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de servicios de salud. Diario Oficial No. 51.104.* Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2025). *Condiciones técnicas (talento humano, infraestructura, etc.) para la habilitación de servicios de salud. En Compilación jurídica SuperSalud.*