



# **COLEGIO DE ABOGADOS DE LIMA**

**PLAN DE TRABAJO**  
**Dirección de Bienestar Social**

**Dra. GLADYS LLANO GUILLEN**  
**Directora de Bienestar Social**

**2019**  
**Dirección de Bienestar Social**

## A. ANTECEDENTES

1. El estatuto de la Orden en el inciso 1, del literal C, del artículo 14°, prescribe literalmente que:

***“(…) C) la Asamblea Ordinaria del 10 de marzo o al día siguiente hábil si este fuera feriado, se reúne para:***

***1. Presentación y sustentación del plan de trabajo de la Junta Directiva. (…)***”

2. Asimismo con fecha 22 de febrero del presente, la Secretaría General remitió a los miembros de la Junta Directiva la **CARTA MÚLTIPLE N° 002-2019-CAL/SG**, donde solicita la remisión oportuna a su despacho del Plan de Trabajo que desarrollará cada Dirección durante el presente año, en documento impreso y por vía electrónica.

## B. OBJETO DEL PLAN

El presente plan de trabajo tiene como objeto explicar las acciones a realizar por parte de la gestión de la Dirección de Bienestar Social durante el ejercicio del Consejo Directivo del Colegio de Abogados de Lima, correspondiente al periodo 2019, acorde a lo señalado en el artículo 35° del Estatuto de la Orden, que establece:

***“(…) Artículo 35°.- Corresponde al Director de Bienestar Social ejecutar medidas adecuadas para atender las necesidades de salud, esparcimiento, vivienda, sepelio, seguridad social y afines de los colegiados y sus familias. Asimismo, promueve actividades sociales.”***

## C. FINALIDAD

La finalidad principal del presente Plan es lograr la difusión a todos los agremiados en general de las nuevas acciones que la Dirección de Bienestar Social realizará para optimizar de manera eficaz los servicios que se brindan respecto de salud, esparcimiento y sepelio a todos nuestros colegas abogados.

## D. ALCANCE

A todos los agremiados y sus familiares que se encuentran interesados en las actividades de esparcimiento, de salud, de carácter social y afines que brinda el Colegio de Abogados de Lima a través de la Dirección de Bienestar Social.

## E. FINES

Los fines fundamentales son:

1. Mejorar la atención para todos los agremiados y sus familiares, impulsando y promoviendo la capacitación del personal de las distintas dependencias a cargo de la Dirección de Bienestar Social.
2. Generar un ambiente de confort para todos los agremiados y sus familiares en los distintos locales donde funcionan las dependencias a cargo de la Dirección de Bienestar Social.

## **F. OBJETIVOS**

1. Promover e impulsar cursos de capacitación gratuita para el personal de las distintas dependencias a cargo de la Dirección de Bienestar Social y de acuerdo a los servicios que brinda cada una.
2. Promover con el personal de la Caja de Previsión Social del Abogado una atención debida y respetuosa a todos los agremiados que presenten sus solicitudes sobre prestaciones de sepelio, de retiro y de invalidez.
3. Conservar y mejorar la infraestructura de las instalaciones del Centro de Esparcimiento del Colegio de Abogados de Lima – CECAL.
4. Conservar y mejorar la infraestructura de las instalaciones, además del equipamiento de nuestro Policlínico CAL, dotándolo de equipos y personal profesional de acuerdo a las necesidades de los agremiados.

## **G. COORDINACIONES**

La Directora de Bienestar Social realiza las coordinaciones internas y externas dentro y fuera del Colegio de Abogados de Lima, a fin de llevar adelante todos los proyectos a realizarse en la Caja de Previsión Social del Abogado, el CECAL y el Policlínico CAL.

## **H. ACCIONES A REALIZAR**

### **1. Centro de Esparcimiento:**

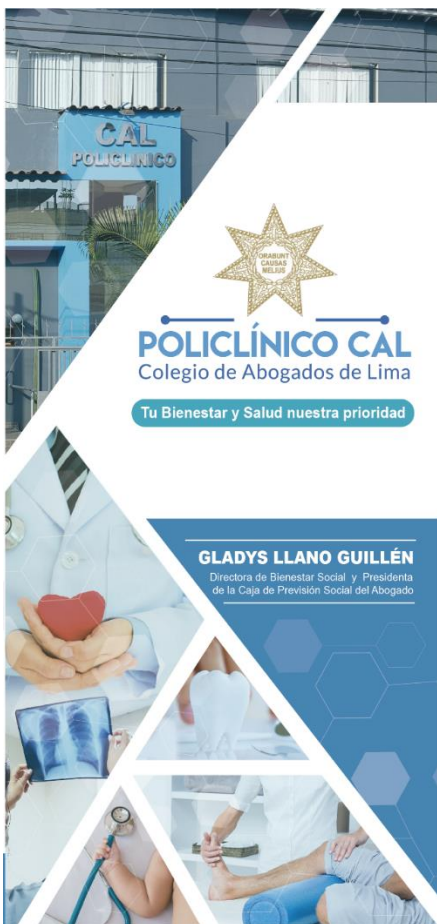
- En cuanto a la infraestructura se debe priorizar:
  - Cercado de las áreas de piscina del CECAL, para el mejor servicio y seguridad de los agremiados.
  - Adaptación de cloradores y caudalímetros, según requiere la DISA para mejor funcionamiento de las piscinas
  - Construcción y/o adquisición de sombrillas para las piscinas.
  - Remodelación y/o mejoramiento de los servicios higiénicos.
  - La construcción de un pozo de reserva de agua potable, para los búngalos
  - Reubicación, mejoramiento y acondicionamiento del área designada como Lavandería y del almacén de sábanas y edredones.
  - Construcción de un canal hacia la red de desagüe municipal, para la derivación de aguas servidas de los pozos sépticos y/o priorizar la construcción de un silo.
  - Construcción del cerco perimétrico de material noble en el camino colindante con el Club de la Marina.
  - Construcción de diques de contención en el área de cerro colindante a cecal (prevención de huaycos).
  - Asfaltado y/o mejoramiento de áreas de estacionamiento.
  - Servicios de video vigilancia y/o colocación de cámaras en el área de campo de CECAL.
  - Tendido de nuevas redes para riego de campo con agua de regadío.
  - Mejoramiento del camino hacia el mirador de CECAL
- En lo relacionado a servicios se requiere:
  - Pintado de Fachada y rejas de CECAL.
  - Pintado de búngalos, y áreas en zonas de campo de CECAL.
  - Mantenimiento de sapos, sillas perezosas, puertas de madera.

- Mantenimiento permanente del área verde.
- Mejoramiento de áreas deportivas, y adquisición de equipamiento deportivo (mallas de fútbol, vóley, arcos de básquet, pelotas de fútbol, vóley y básquet, raquetas y pelota de frontón) para el uso y comodidad de los afiliados, sus familiares e invitados.
- Adquisición de colchonetas y sillas reclinables para el área de piscina.
- Refacción y mejoramientos de los Juegos infantiles, tomando en cuenta la seguridad de los menores.
- Adquirir coches para que los afiliados puedan trasladar sus pertenencias del área de Parqueo a los Bungalos.
- Ubicación y señalización de zonas de emergencia
- Adquisición de equipo de perifoneo para emergencias.
- Mantenimiento técnico de equipos eléctricos (termas, refrigeradoras y televisores).

## PLAN DE TRABAJO 2019 DEL POLICLINICO CAL

### Presentación

Nuestro **Policlínico del Colegio de Abogados de Lima** adscrito a la Caja de Previsión Social del Abogado - CPSA, es un establecimiento de salud categoría I3, que brinda un conjunto de atenciones desarrolladas para la promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y cuidado paliativos de su salud, dirigido a nuestros afiliados, familiares de afiliados y comunidad en general.



### Misión

Nuestra Misión radica en brindar servicios de salud de manera confiable, oportuna y con la más cálida atención; diferenciándonos por nuestra vocación de servicio y trato humanizado a nuestros pacientes, en conjunción con la eficacia del tratamiento especializado de cada uno de nuestros profesionales.

### Visión

Desde sus inicios en nuestro **Policlínico CAL** se tiene como visión ser una institución modelo y líder en la eficiente prestación de salud, permitiendo a usted acceder *-en un mismo lugar-* a una atención integral, donde confluye las consultas y procedimientos médicos con nuestros servicios de Rayos X Digital, Ecografía, Laboratorio, Farmacia, Terapia Física, Nutrición, entre otros.

### Valores

Nuestros valores son la base para un trabajo en equipo en búsqueda del cumplimiento de nuestros objetivos:




- Vocación de servicio
- Compromiso y Proactividad
- Atención humanizada
- Respeto y Empatía
- Ética e Integridad

### Alineamiento estratégico

Considerando los instrumentos de gestión tanto como el Estatuto del CAL y el Plan de Trabajo de la Dirección de Bienestar, se identifica el marco normativo para el alineamiento de gestión del Policlínico y la determinación de los objetivos estratégicos y por ende de las iniciativas estratégicas de acción para la mejora y fortalecimiento de la gestión, procesos y servicios de salud que se brinda en nuestro Policlínico CAL.

### Alineamiento de Gestión del Policlínico

Se presenta el alineamiento estratégico de la Gestión del Policlínico considerando lo referente a la Dirección de Bienestar Social y Policlínico CAL definido en el Estatuto del CAL y el Plan de Trabajo de Bienestar Social.

REFERENCIA	ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO	FUENTE
<b>Principios y Fines CAL</b> 	<i>Promover mejores niveles de vida para los Agremiados y familiares</i>	Estatuto CAL (Artículo 3°)
<b>Del Director de Bienestar Social</b> 	<i>Corresponde al Director de Bienestar Social ejecutar medidas adecuadas para atender las necesidades de salud.... de los colegiados y su familia.</i>	Estatuto CAL (Artículo 35°)
<b>Fin fundamental de Bienestar Social</b> 	<i>Brindar de manera oportuna la atención para todos los agremiados y sus familiares, sensibilizando al personal sobre el trato amable y respeto mutuo; impulsar el trabajo en equipo de manera eficiente...</i>	Plan de trabajo Bienestar Social
<b>Objetivo de Bienestar Social</b>	<i>Modernizar la infraestructura de las instalaciones, además del equipamiento de nuestro Policlínico CAL, fortaleciendo sus actuales recursos y, a través de las tecnologías de las comunicaciones, resaltar el fin para el cual fue creado el Policlínico, logrando que los agremiados, sus familiares y sociedad en general accedan a los servicios del Policlínico.</i>	Plan de trabajo Bienestar Social

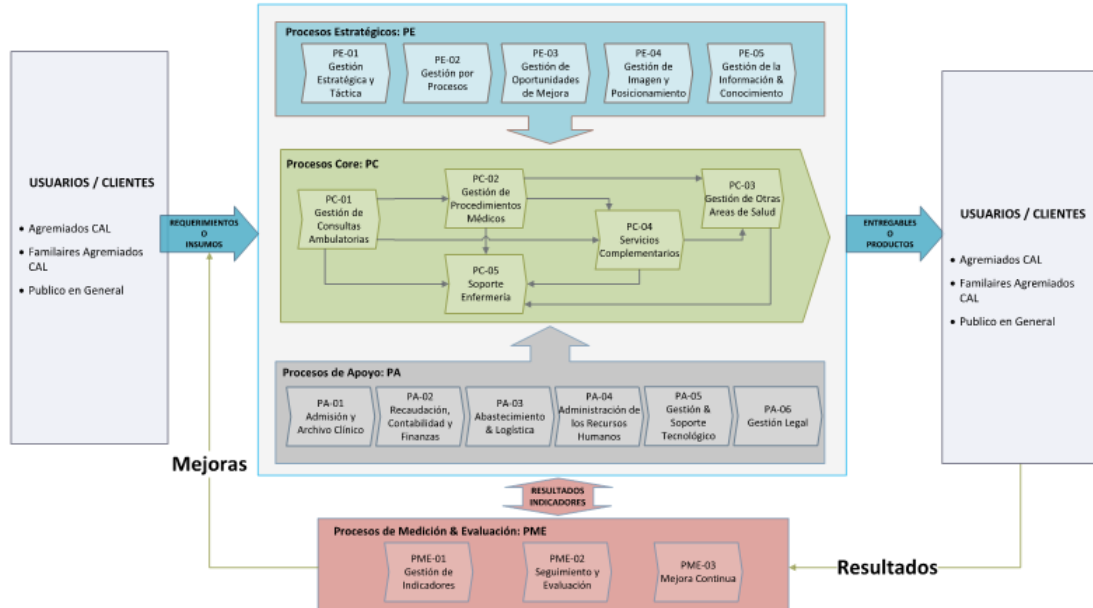
### Objetivos Estratégicos

En base al Objetivo de Bienestar Social, la gestión del Policlínico CAL identifica los siguientes objetivos estratégicos para el actual periodo de gestión 2018-2019:

- Lograr altos niveles de satisfacción del usuario
- Lograr la fidelización de nuestros pacientes
- Alcanzar niveles importantes de calidad en los procesos de prestación de salud
- Obtener niveles adecuados de eficiencia en los procesos administrativos del Policlínico
- Diferenciarnos de la competencia
- Aumentar el posicionamiento de la marca Policlínico CAL en nuestro público objetivo

- Aumentar los niveles de rentabilidad para la auto sostenibilidad y mejora de los servicios

### Mapa general de procesos del Policlínico CAL



### Perspectivas de gestión

La gestión del Policlínico CAL, se fundamenta en alcanzar los objetivos estratégicos definidos, para lo cual se establece cuatro (04) perspectivas de gestión (Paciente, Procesos Internos, Financiero y Aprendizaje & Crecimiento).



Se presenta las iniciativas de acción que se determinan en base a indicadores y metas

## Propuesta de plan de trabajo

Objetivo	Indicador	Meta	Actividad o Acción General
<b>Perspectiva: Paciente</b>			
Lograr altos niveles de satisfacción del usuario	Servicios de salud potenciados y mejorados	Dos (02) servicios de salud potenciados y mejorados a junio del 2019	Realizar el análisis estadístico e indagación de mercado para identificar especialidades actuales con mayor demanda de atención
			Aumentar la oferta (programación de consultas ambulatorias) en 3 especialidades, según análisis de demanda
			Aumentar la oferta (programación de procedimientos nuevos) en 2 especialidades, según análisis de demanda
			Ofertar nuevas actividades de salud (médicas o de medicina complementaria)
Lograr la fidelización de nuestros pacientes	Proceso de medición de satisfacción de usuario fortalecido	50% de satisfacción de usuarios en día de consulta	Encuesta de satisfacción de atención, donde se identifique el nivel de satisfacción del usuario en la atención obtenida en el Policlínico
	Pacientes Atendidos, atenciones dadas	Identificación 20% de población demandante	estudio de la data de atenciones 2017-2018
	Pacientes Continuadores	El 55% de los pacientes identificados obtengan el servicio de regalo	premiar la fidelización
	nuevo canal de comunicación e interacción	línea de Wasapp para los que requieren información o coordinación sobre los servicios que se brindan	Obtención de chip institucional/ cargar con base de datos de pacientes continuadores y/o potenciales. Fortalecer las actividades en las redes y en la plataforma de Facebook del Policlínico

Objetivo	Indicador	Meta	Actividad o Acción General
----------	-----------	------	----------------------------

**Perspectiva: Procesos Internos**

Alcanzar niveles importantes de calidad en los procesos de prestación de salud	Servicios de Atención de Admisión potenciados y mejorados	Cinco (5) Proceso de Admisión normalizado y estandarizado	Prestaciones con protocolos de atención médica (estandarización de procesos)
Obtener niveles adecuados de eficiencia en los procesos administrativos del Policlínico	Historias Activas/Historias Pasivas	Archivo ordenado y resguardado	Depuración y resguardo de Historias Clínicas
	Servicio de recaudación fortalecido	Tarifario acorde al mercado	Realizar estudio de mercado, evaluación de tarifario
	continuidad de servicio de los equipos	Mantenimiento preventivo eléctrico	mantenimiento de los equipos eléctricos, para su correcto funcionamiento, así como también de los ambientes.
	Servicio Humano potenciado y equilibrado	recurso humano con habilidades para el desempeño de sus funciones	Evaluación de las necesidades del personal, realizar capacitaciones.

Objetivo	Indicador	Meta	Actividad o Acción General
----------	-----------	------	----------------------------

**Perspectiva: Aprendizaje y Crecimiento**

Diferenciarnos de la competencia	Charlas dadas	Desarrollar cinco (05) actividades Promoción de la Salud	Implementar charlas de prevención de salud, en coordinación con los prestadores de salud
Aumentar el posicionamiento de la marca Policlínico CAL en nuestro público objetivo	Campañas de Salud	Desarrollar cinco (05) actividades Promoción de la Salud	Ejecutar campaña de salud de especialidades médicas y de prevención de la salud (fecha programada calendario)
	Campañas de Salud Focalizadas	Promoción de la Salud	Ejecutar campaña de salud de especialidades médicas y de prevención de la salud (fecha programada calendario)

Objetivo	Indicador	Meta	Actividad o Acción General
----------	-----------	------	----------------------------

**Perspectiva: Financiera**



Aumentar los niveles de rentabilidad para la auto sostenibilidad y mejora de los servicios	Convenios	Apoyo al diagnóstico Fortalecimiento de Especialidades	Realizar Convenios estratégicos, para procedimientos especializados y servicios médicos
	Procedimientos costeados	diez (10) actividades medicas con costos estructurados	Estudio de costos en procedimientos de Cirugía (Elaborar la estructura de costos por procedimiento en tópico del POLCAL por especialidad)



## PLAN DE TRABAJO

- Otorgar a los señores agremiados las prestaciones que solicita: de retiro, invalidez y sepelio. En ese sentido se plantean las siguientes acciones:
- Brindar información de manera oportuna sobre los beneficios y facilidades de la Caja Previsional de manera personalizada.
- Promover procedimientos de agilización para la gestión del pago de las prestaciones, llámese los pagos via transferencias interbancarias, disminuyendo la emisión de cheques, aumentándose así la seguridad de la transacción y disminuyendo costos para la CPSA.
- Proponer propuestas de actualización del Reglamento General de la CPSA y de los reglamentos de las prestaciones que permitan reducir el trámite de las prestaciones.
- Mejorar el sistema de administración, gestión y organización de los expedientes de prestaciones a fin de mejorar los tiempos de atención de los expedientes.
- Creación de formulario Único Simplificado para el trámite de la prestación de Retiro, en virtud de los principios de la simplificación administrativa.
- Registro y control de las resoluciones judiciales que ordenan el pago de Costos procesales a fin de realizar un seguimiento y control de la labor del cobro de los mismos y tener herramientas que permitan hacer una proyección del ingreso de los mismos.
- Realización de eventos, seminarios , charlas, etc. que den a conocer a los agremiados, la administración de los fondos de la CPSA.
- Promoción de los convenios con que cuenta la CPSA .
- Implementación de Sistema de atención a los agremiados que por motivo de crónico de salud tienen dificultades para acercarse a las oficinas de la CPSA y tramitar las prestaciones a las que tiene derecho.
- Implementación del Tópico de la sede principal CAL, con la finalidad de atender a los distintos agremiados que visitan nuestra sede central, así como al personal de las distintas Direcciones frente a una emergencia o curaciones menores.

## **ACTIVIDADES CONEXAS Y FESTIVIDADES A REALIZARSE**

1. Día de la Mujer
2. Homenaje de los abogados que cumplan 50 años de ejercicio profesional (Bodas de Oro, dentro de la semana del abogado).
3. Día del Abogado – CECAL.
4. Campaña de Salud al Agremiado y familiares por aniversario del Policlínico. (Puede coincidir con la semana del abogado)
5. Día de la Madre Abogada
6. Día del Padre Abogado.
7. Día del Colegio
8. Día de la Juventud (Campaña médica para los hijos de los agremiados).
9. Navidad de los Agremiados.
10. Círculo del Adulto Mayor, para promover actividades de los abogados de la tercera edad, generando un sano entretenimiento y esparcimiento.

Miraflores, Febrero del 2019