

## **INFORME DE GESTION 2024**

**Óptica Iris S.A.S BIC - NIT 800.002.229 – 0**

El informe de las actividades de coordinación, gestión, administración y dirección que se llevaron a cabo en el transcurso del año 2024 de Óptica Iris S.A.S BIC, por parte de la dirección administrativa y gerencia tiene el objetivo de crear, mantener y modificar retos para el crecimiento de la IPS por medio de trabajo en equipo con compromiso y honestidad con el fin de lograr actividades que reflejen la gestión de las metas alcanzadas y el desarrollo de estas.

Durante este periodo enfocamos las actividades, proyectos y metas para adoptar nuevas prácticas empresariales, para construir un sistema económico más consciente de su compromiso social, ambiental y dentro del entorno social que se desarrolla. Amparados en el Decreto 2046 de 2019 encontramos la importancia de trabajar en mejorar nuestros estándares de gobernanza, trabajadores, medioambiente y comunidad.

### **Alcances de Óptica Iris S.A.S BIC en el 2024**

En el año 2024 durante los meses de enero a marzo nos dedicamos a fortalecer los medios de comunicación con los clientes particulares y otros convenios para brigadas empresariales, así mismo durante este periodo iniciamos visitas con nuestros proveedores para establecer nuevas alianzas y buscar nuevas oportunidades de negocio en nichos diferentes a los que veníamos trabajando.

Óptica Iris S.A.S BIC actualmente se encuentra al día con la implementación y desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con el convenio establecido con la compañía S Y M abogados, también se mantienen al día los temas de secretaría de salud con el convenio establecido con el señor Fabricio Quintero.

Por otra parte, durante el 2024, se evidencia los logros obtenidos frente a los retos y metas proyectados para el año:

Reto y/o meta proyectado	Alcance / logro
* Continuar potencializando el crecimiento dando fortaleza patrimonial.	Esta meta no se alcanzó y hubo un decrecimiento en ventas de un 1.7%
* Establecer estrategias para nuevas posibilidades de contratación con otras instituciones.	Se realizaron capacitaciones en secop ii para mejorar el manejo de la herramienta. Participamos en diferentes licitaciones, las cuales conservamos. En la vigencia 2024, logramos ganar la licitación de Tolemaida, licitación de fuerza aérea y ejercito.
* Posicionamiento y entrada en el mercado de marketing digital.	Se implementaron campañas pagas en Facebook e Instagram para posicionamiento de marca, las cuales obtuvieron buenos resultados.
* Brindar a los usuarios respaldo en la prestación de servicio de forma eficaz, ágil, oportuna y con calidad logrando satisfacer los requerimientos necesarios de estos.	Se logró satisfacción del servicio por parte de los usuarios de un 82%. Sin embargo, se presentaron varias quejas por servicio en los puntos de venta. Debemos trabajar mucho en este tema para la vigencia 2025.
* Garantizar la calidad de los servicios prestados.	Reflejado en satisfacción, incremento de usuarios y continuidad con contratación de convenios
* Mancomunar esfuerzos y acompañar las sedes y los profesionales.	Retroalimentaciones permanentes y auditorias presenciales y de historia clínica. Sin embargo, se debe trabajar más durante la vigencia 2025.
* El alcance de un esquema de auditoría y seguimiento que permitirá reuniones de planificación de equipo, mayor control, a través de registros, envíos de información, observación, estrategias en desarrollo de planes de mejora.	Se logró auditorias presenciales de un 100%.
* Mantener el equipo de trabajo integrado y motivado con el fin de logra mayor compromiso y apropiación de los procesos y objetivos.	Se llevaron a cabo diferentes actividades de bienestar, así como de integración de los equipos de trabajo. Este es un tema que debemos trabajar en la vigencia 2025.
* Mantener buenas relaciones interpersonales y de coordinación interinstitucional para lograr el apoyo y la cooperación de las entidades involucradas	Se mantuvieron las buenas relaciones con las entidades activas.

Dentro de las dimensiones de empresas BIC trabajamos en los siguientes temas;

Gobierno corporativo; realizamos divulgación de nuestros estados financieros, expresamos la misión de la sociedad en diferentes documentos los cuales están publicados en múltiples lugares de la organización. Buscamos expandir la diversidad en cada uno de nuestros procesos de contratación. Iniciamos la creación de un manual de valores y expectativas de la sociedad, el cual delimitara las acciones de gobierno corporativo.

Practica Laborales; Analizamos los diferentes cargos y revisamos en los escalafones salariales publicados por las universidades y páginas de empleo para estar siempre dentro de los rango del mercado, determinamos que la máxima relación salarial en la compañía debe ser 1:8. Estructuramos un programa de subsidios para capacitación, se institucionalizo que los cursos virtuales que fuesen otorgados a la empresa serian compartidos con todo el personal y podían tomar tiempo durante sus jornadas para realizarlos.

Practica ambientales; se revisaron todas las instalaciones para que la iluminación energética fuera eficiente. Se busco minimizar el impacto de nuestros productos, generando un proyecto de reciclaje de monturas. Logramos encontrar empaques más amigables con el medio ambiente.

Este año continuamos utilizando la metodología de B corporation, a continuación, relacionamos nuestro resultado.



Después de realizar dicha evaluación vemos que es muy importante revisar nuestras acciones en temas de comunidad, medio ambiente y misión y compromiso corporativo.

## **1. Resumen informe gerencial**

### **Resumen por áreas**

#### **Área de Recursos humanos**

Al inicio del año 2024 se contaba con el personal completo para la atención a nuestros pacientes, ya que cerramos el año con contrato con la entidad ejército nacional, fuerza aérea y Tolemaida, debíamos contar con asesores administradores y rotadores para cubrir la demanda que representa la atención a estos contratos.

En el segundo trimestre del año se cuenta con contrato de atención a pacientes de Ejército nacional tuvimos que ampliar contratación en el área comercial, ya que se generaba atención también en brigadas de salud, recurrimos a contratar personal a término fijo durante el periodo de atención de esas brigadas.

Para el tercer trimestre del año se presentó retiro de personal en el área contable vacante que no se logró cubrir a que los perfiles que aplicaron para el cargo no cumplieran con los requerimientos del área.

Para apoyo al personal que debía prestar asesoría y atención a nuestros pacientes en alta demanda, se procede a programar capacitaciones regularmente y acompañamiento en puntos de venta en temas como: producto, clínicas de ventas y manejo de objeciones con el apoyo del personal profesional y comercial de nuestro laboratorio aliado Precisiónlab.

Se dio una campaña de bienestar para todo el equipo por cumplimiento de objetivos y metas, dar horas o espacios libres familiares, como también un día de bienestar (Día de la familia) semestralmente para cada colaborador.

#### **Área de producción**

Durante el primer semestre del año 2024, se evidencio en gran volumen de trabajo para ingresar de los puntos de venta (MERCURIO-DIVER PLAZA- PLAZA IMPERIAL -CHAPINERO-UNICENTRO-TINTAL PLAZA) debido a la vigencia del contrato con el dispensario médico de Suroccidente, se tuvo contratiempos para entrega de cliente final por parte de laboratorio ya que se

presentaron daños de lentes, imperfecciones de trabajo en bisel y demora en la entrega de trabajos, por estos motivos se generó demora en algunos casos en la entrega final a clientes.

En estos casos se pide apoyo al Área de servicio al cliente para dar gestión y tratamiento a los pacientes sobre los tiempos de entrega

Para el segundo semestre del año se continuo con el contrato de ejército nacional, y entro en vigencia contrato con Tolemaida y Fuerza aérea, los cuales nos ayudaron en el cumplimiento de la metas propuestas, teniendo en cuenta que por la alta demanda de trabajo a ingresar al laboratorio, se presentaron contratiempos, los cuales fueron relevantes para el cumplimiento de entregas de trabajo al cliente final y se contó con el apoyo de áreas del laboratorio para dar agilidad y sacar a flote una entrega efectiva; contamos con los recursos de servicio al cliente y mensajería se tuvo gran apoyo de estas áreas y así se dio finalización de los contratos en las fechas establecidas

El área de producción es la actividad que aporta valor agregado por creaciones de suministro y bienes y servicios incorporar utilidades modificar, estructurar, proyectarse para un inicio de semestre 2025 con mayor fuerza y potencial

Cifras de ingreso y salidas de trabajos (ordenes de laboratorio) año 2024

TRABAJO INGRESADO AÑO 2024	TRABAJO ENTREGADO AÑO 2024
9.648	9.575

Área Comercial

En el año 2024 se fijaron metas por punto de venta, diferentes según la zonificación, se realizó acompañamiento de la coordinación comercial, a los asesores comerciales, con el fin de lograr metas propuestas. Implementando estrategias comerciales como metas diarias, incentivos diferentes a los habituales para motivar el cumplimiento de la meta, bonificación extra monetaria y emocional. Se implemento un apoyo adicional los fines de semana para los colaboradores que rotaban en los puntos de venta, en este apoyo se trataba de dar soporte al sistema; con el fin que logran ejecutar la facturación correcta a sus ventas, ya que, el no poder realizar la factura en el momento de la atención, acarrea molestias para los clientes y poca confianza en la atención inmediata.

En el segundo semestre del año se presentó un alto volumen de clientes en los puntos de venta por la ejecución de los contratos con dispensario médico Suroccidente, Tolemaida y de fuerza aérea, lo que nos llevó a crear una estrategia de atención diferente para estos usuarios, atención virtual y /o remisión a otras sedes de la compañía, ya que con el alto volumen de pacientes a atender no era posible evacuar diariamente los pacientes autorizados para ejecución de suministro el mismo día.

Esta implementación de atención virtual y direccionada a otras sedes, logro que se cumpliera con la fecha estipulada del término de los contratos a dic 31 de 2024.

### **Área de compras**

Durante el año 2024 se apoyó al área de facturación con el contrato de ejército nacional el cual consto en recibir todos los trabajos de los puntos de venta, revisando que cada asesor al facturar, los valores coincidieran con el listado el cual se licito en el contrato. De igual forma, se revisaba que, al llegar cada trabajo, el paciente tendría que presentar los documentos solicitados para poder reclamar su suministro. Así, con estos documentos se organizaban según los acordado y se ingresaba a un base de datos para poder facturar y así poder radicar ante la entendida de ejército nacional. Dentro de este contrato también se realizó brigadas en Leticia que constaba en organizar monturas de diferentes géneros y edades para que los pacientes pudieran escoger, se organizó y se envió papelería para llevar a cabo las operaciones diarias que se realizaron en esta brigada. También se realizaron estas mismas operaciones para los contratos realizados en fuerza aérea Bogotá, dispensario médico de Tolemaida, brigadas en Previsora, Aguas de la Prosperidad, Banco Agrario, Comfica, Fontech y Unión temporal Protección y vida, agencia ARN para la reincorporación y Normalizacion.

Se realizó compras de monturas de cobertura, el cual se creó códigos para monturas nuevas, se ingresó al sistema 4.608 unidades de monturas, se etiqueto y envió a cada punto de venta el cual era para los contratos de ejército nacional, dispensario médico de Tolemaida y Fuerza Aérea.

Se hizo compras de monturas de marca con los proveedores de los cuales se crearon códigos, ingreso al sistema “causar facturas”, etiquetas y enviar a cada punto de venta, programación, cotización de artículos de papelería y suministros de aseo para cada punto de venta, organización del inventario con el área de control interno en el sistema de Agilmed, que cada montura que está creada tenga sus respectivas especificaciones como color, marca, referencia, línea, etc. Se realizo causación de facturas en sistema de Agilmed para proveedores de monturas y accesorios. Para el último trimestre del año se realizaron visitas a cada punto de venta para el control de inventario, exhibición de productos en vitrinas, hablar con cada asesor administrador y rotador para realizar pedidos de monturas los cuales puedan tener una mejor rotación en el punto de venta. Se gestionaron 112 garantías los cuales los proveedores nos dieron el visto bueno y así poderle brindar un buen servicio y eficiencia para el paciente.

### **Área de Mercadeo**

Para el año 2024 se creó un Plan Estratégico de Mercadeo con el objetivo de promover la marca y superar las metas comerciales. Se planificó, ejecutó y supervisó las actividades de marketing con el fin de promover los productos y servicios de la empresa y aumentar su visibilidad, alcance

y ventas. Además, se trabajó en estrecha colaboración con las demás áreas de la compañía para desarrollar estrategias efectivas de mercadeo que estuvieron alienadas con los objetivos generales de la empresa, además de impulsar el éxito de la marca y generar un impacto positivo en el mercado.

En el transcurso del año 2024, la estrategia de redes sociales de Óptica Iris ha continuado fortaleciendo nuestra presencia digital, consolidando relaciones con nuestra audiencia. En cuanto a la página web la estrategia digital de Óptica Iris ha experimentado notables avances, específicamente en las ventas efectivas a través de e-commerce, reflejado en el crecimiento del tráfico, la mejora de la experiencia del usuario y el aumento en las conversiones.

Se planea continuar la expansión de nuestra presencia en nuevas plataformas, como TikTok y LinkedIn, para alcanzar audiencias diversificadas. Mejorar la personalización del contenido para segmentos específicos de la audiencia. Incrementar la colaboración con influencers y profesionales del cuidado visual para ampliar nuestro alcance. Implementar campañas de concienciación sobre temas de salud visual y promover chequeos regulares.

Para el cierre del año pudimos evidenciar que gracias a la pauta digital y al servicio al cliente en nuestro canal de atención en WhatsApp hubo un incremento en nuestras ventas, especialmente en la línea de productos correspondiente a lentes de contacto. Por lo cual para el año 2025 será uno de los ejes de acción sobre el cual nuestro equipo seguirá trabajando a detalle con el fin de seguir incrementando ventas en este canal.

Eje de acción	Actividad	Estado	Cumplimiento
Redes Sociales	Creación del Manual de Identidad de la Marca	✓	85%
	Revisión de estadísticas en las cuentas	✓	
	Hacer berchmarketing (definir y analizar la competencia) - anunciantes	✓	
	Definición de la segmentación del público objetivo	✓	
	Unificación de las cuentas de Facebook	✓	
	Depuración de contenido no necesario	✓	
	Actualización de imagen de perfil y de portada	✓	
	Iniciar el proceso de verificación de las cuentas	x	
	Definición de las campañas que se van a divulgar	✓	
	Toma de fotografías	x	
	Creación de piezas gráficas	✓	
	Creación del cronograma para las publicaciones (parrilla de contenidos) para la cuenta oficial y las de los centros comerciales	✓	
	Definición de la pauta	✓	
Página web	Revisión de la licencia de imágenes que se publican	✓	50%
	Actualización del Banner (Promociones/Agenda tu cita/Cómo hacer tu compra online)	✓	
	Nombrar al laboratorio dentro de la sección de Aliados y Quienes somos	x	
	Incluir en el menú una sección para empresas en donde se de información de los beneficios de tener contratos con la óptica (añadir registros fotográficos de brigadas pasadas y los logos de las empresas que tienen contratos con nosotros)	x	
	Añadir la sección del blog y definir un cronograma de los contenidos que irán allí (Testimonios/ Salud visual/ Información de lentes y monturas/Nuevos productos/ promociones) a través de infografías interactivas, artículos, tips.	✓	
Puntos de venta	Crear un código de "obsequio/descuento" que se obtenga en la página web y que genere al cliente un beneficio al redimirlo en un Punto de Venta.	x	85%
	Hacer un análisis de sector	✓	
	Hacer encuestas a los clientes para conocer su percepción	✓	
	Evaluar el diseño de nuevas piezas gráficas	✓	
	Listado del inventario sin rotación	✓	
	Crear un catálogo digital para las monturas que no están en la exhibición	x	
	Diseñar tarjetas de presentación	✓	
	Evaluar el pago de publicidad física	✓	

## **Comportamiento financiero**

En el área financiera el comportamiento ha sido dinámico, demostrando:

1. Los ingresos totales de la empresa por valor de \$ 3.518.628.032 para el año 2024, reflejando un decrecimiento del 0.9% en comparación con el año 2023.
2. Con respecto a los pasivos se observa un aumento del 12 % en comparación con el pasivo existente en el año 2023.
3. Se calcula un endeudamiento con obligaciones a largo plazo aumentado en 13% con respecto al año anterior.
4. A diciembre de 2024, el patrimonio de Óptica Iris S.A.S BIC alcanzo \$ 2.235.271.741 con un crecimiento de un 22% con respecto al año anterior.
5. Se registró un aumento del 3.6% de gastos administrativos y de ventas en cuanto a arriendo, insumos, equipos, personal y seguros con respecto al año anterior.

## **Área Contable**

A principios del año 2024 entre enero y febrero se realizó todo lo correspondiente a la depuración de las cuentas contables para el cierre del año gravable 2023 siendo así que se cumple con la elaboración de los estados financieros con corte a 31 de diciembre de 2023 consolidado, para los meses de marzo y abril se renovó la cámara de comercio y el registro único de proponentes RUP y presentación de renta año 2023, en los meses de mayo y junio se realiza la preparación y presentación de la información exógena nacional y conciliación fiscal, envió con corte anual de encuestas Dane, para julio y agosto la preparación y envío de la información exógena distrital, renovación de resoluciones de facturación electrónica ante la Dian y presentación de los estados financieros de prueba con corte a julio, de septiembre a diciembre depuración de cuentas contables y demás acciones inmersas en el proceso, así mismo durante todo el recorrido del año 2024 en el área contable se realizó y dio cumplimiento dentro de las fechas establecidas, a todo el proceso para la preparación y presentación de impuestos nacionales (retención en la fte – periodicidad mensual, iva - periodicidad bimestral) y distritales (ica y retención de ica ambos-periodicidad bimestral) como también el objetivo del área es implementar procesos que brinden apoyo a la administración para la planeación, organización y que faciliten tener control sobre las operaciones financieras y comerciales con el fin de obtener un incremento en la productividad y un mejor aprovechamiento de los recursos de la organización.

## **Área de facturación**

Durante el primer semestre de 2023 comenzamos la ejecución del contrato con dispensario médico de suroccidente ya que ganamos licitación, así que se activó contrato adjudicado en abril con el Dispensario Médico de Suroccidente - Ejército. En este periodo iniciamos capacitación



con Cafam en 2 laboratorios (ventas exitosas y Marketng Digital), en el cual todo el equipo administrativo adquirió nuevos conocimientos en herramientas y competencias para la gestión efectiva en marketing, continuamos con el modelo de atención diferencial desarrollado durante el programa de Diseño Bogotá, buscando implementar factores para que la experiencia del cliente mejore y sea más provechosa.

Durante el segundo semestre finalizamos el contrato que estaba vigente con Dispensario Médico de Suroccidente - Ejército y ganamos uno nuevo que se ejecutó entre noviembre y diciembre de 2024, participamos en una nueva licitación con Jefatura de Salud Fuerza Aérea que ganamos y empezamos a operar en el mes de junio a diciembre, así mismo nos adjudicaron contrato con el dispensario medico de Tolemaida y se ejecutó entre junio y diciembre de 2024

El proceso de radicación se estructuro para los contratos con entidades públicas:

- ▶ 1. Auditoria de trabajos en el sistema.
- ▶ 2. Realizar devolución (si hay errores).
- ▶ 3. Impresión de las ordenes de crédito.
- ▶ 4. Organizar los documentos de original y copia.
- ▶ 5. Ingresar datos en base de Excel por paciente.
- ▶ 6. Realizar la factura electrónica con los datos.
- ▶ 7. Editar la factura con los códigos del contrato.
- ▶ 8. realizar informes de supervisión.

Durante 2024 creamos alianzas estratégicas con entidades como:

- Banco Agrario de Colombia
- Colegio nuestra señora del Pilar
- Unión temporal Protección y vida
- Laboratorios La Sante
- Manufacturera Mundial
- Pharmatiquet

Esto nos permitió generar ingresos en búsqueda de aumentar el flujo de pacientes en los puntos de venta, adicional crearon estrategias y Brigadas para posicionar la marca.

### **Área calidad (Control gestión)**

En el proceso de Control de Gestión el proyecto se presentó desde finales del mes de agosto del 2022 y continua en curso para 2024, se hace medición de indicadores para los puntos de venta. Se evidencio que uno de los aspectos a mejorar en los puntos de venta son las refacturaciones ya que del 100% de facturas generadas un 8% son refacturas y generaron un costo a la empresa adicional, hubo un promedio del 61.7% de cumplimiento en meta propuesta en ventas.

En el mes de noviembre se evidencio que a diferencia del mes anterior hubo una mejoría ya que hubo solo el 6% de refacturaciones sobre el total de facturas. Y un promedio del 63.9% de cumplimiento en meta propuesta en ventas, dando un crecimiento del 2.2% frente al mes

anterior. En el mes de diciembre se realizó la medición en los puntos de venta de los indicadores, se evidencio un cumplimiento de meta en ventas un promedio del 66.4%, se evidencia un crecimiento del 2.5%. Se inició la gestión de medición de indicadores para el área administrativa, quien realizó el cuadro sistematizado en Excel para mayor facilidad de ejecución y medición. En el último semestre del 2024 se entregó mensualmente el Ticked promedio de venta a cada asesor, se evidencia que los asesores de los puntos de venta se les dificulta vender monturas de marca con un costo mayor a \$120.000.

### **Área de servicio al cliente**

En el transcurso del año 2024 préstamos servicio a las siguientes entidades:

- Dispensario médico Tolemaida
- Dispensario médico Suroccidente
- Dispensario médico Fuerza Aérea
- Banco Agrario de Colombia
- Previsora de seguros S.A
- Aguas de la prosperidad
- Banco Agrario de Colombia
- Colegio nuestra señora del Pilar
- Unión temporal Protección y vida
- Laboratorios La Sante
- Manufacturera Mundial
- Pharmatiquet
- Particulares
- Redes sociales

1. Se brinda el apoyo a la persona de autorizaciones con las PQRSF, que interponía el usuario, asistiendo al dispensario correspondiente de la entidad.
2. Agendamiento de citas con casos que tienen algún tipo de queja interpuesta en la superintendencia de salud, atención del usuario, bienestar o sede.
3. Apoyo con el contrato a los profesionales de cada entidad correspondiente o autorizador.
4. Seguimiento de servicio al cliente de los usuarios de cada entidad correspondiente.
5. Seguimiento y encuestas a nuestros clientes internos y externos.

Los contratos finalizan en diferentes fechas estipuladas, por lo tanto, se mantiene el apoyo en las entidades sobre las solicitudes de PQRSF.

Se brinda una excelente atención al cliente apropiada y eficaz lo cual puede el usuario tener su espacio y tiempo para ser escuchado en la necesidad de salud visual que busca o requiere.

Con los logros obtenidos en el año 2024 se espera seguir manteniendo el nombre de OPTICA IRIS S.A.S.BIC, en alto. Que los usuarios no solo se acerquen a las diferentes sedes al adquirir un producto si no que su experiencia sea única obteniendo aprendizaje de cada producto que la empresa ofrece, con lo anterior el comentario que queremos que los usuarios difundan es que en ÓPTICA IRIS S.A.S.BIC. Somos transparentes y confiables gracias a la calidad de productos que ofrecemos al público.

## **Área de Sistemas**

En el año 2024, en el primer semestre el área de tecnología se continuó usando nuestro dominio Opticairis.com.co, el objetivo principal es mejorar nuestra imagen digital y mejorar visitas y adquirir ventas, especialmente en monturas y el gran reto en lentes.

Los logros al principio no fueron los mejores, tuvimos un tiempo parada esta operación, por temas de administración, inversión entre otros. Luego el cargo de mercadeo el cual apoyo en los procesos con redes sociales y pagina web y se vieron cambios más positivos.

También tomamos la iniciativa de dar uso de las distintas herramientas que nos ofrecen la plataforma office 365, herramientas específicamente como: PLANNER, FOURMS, ONEDRIVE.

Las herramientas nos permitieron llevar un buen control de información y de organización de tareas para el equipo de trabajo y se tomaron de una manera positiva.

Realizamos también macros con programación en visual Basic para darle dinamismo a los indicadores, de forma más amigable y no tan tediosa como se venía manejando, esto se coordinó junto con el equipo de calidad, el cual tuvo buenos resultados.

Se trabajo junto de la mano de gerencia, en compra de tecnología, como equipos pc, dvrs cámaras, para sede administrativa y Puntos de venta. Adicional a eso a los equipos pc antiguos se potencio sus recursos físicos y lógicos. Para una mejor funcionalidad. La idea es continuar con los cambios en temas de tecnología. En áreas importantes como facturación.

Se pudo habilitar y trabajar varios módulos en Agilmed, como Fidelización, y parametrizaciones en consentimientos de nuestras políticas a la hora de facturar.

Trabajos en estandarización de códigos y precios de todos los productos creados a la fecha 2024 segundo semestre, junto a facturación. Dándole su respectiva caracterización a cada uno.

Reorganizamos varios puntos en cuestiones de cables para su buena imagen, seguridad, y entidades como secretaria de salud.

Trabajamos mensajes de texto, para campaña, información de estados de trabajo y encuestas de calidad. El manejo de la información en la nube, que es constante hasta el día de hoy. De garantizar.

#### 4. Propuesta de trabajo 2024

Manejo de información veraz y oportuna. Es decir, establecer reglas de juego precisas, socializadas con antelación, permiten una planeación estratégica y efectiva de las acciones a desarrollar lo cual disminuye notablemente los re – procesos.

Mejorar niveles de comunicación entre sede administrativa, sedes y profesionales.

Es importante destacar que las actividades desarrolladas, hay unas cíclicas, otras tienen una continuidad o permanencia a lo largo de la gestión y otras son puntuales según las solicitudes y necesidades del proceso las cuales implican:

Seguimiento a la ejecución:

- a. Participación de visitas de fortalecimiento de proceso de habilitación con secretaria de salud y sanidad
- b. Reunión con equipo de profesionales vinculados con Optica Iris S.A.S BIC
- c. Revisión de formatos, guías y procedimientos para tener en cuenta en ejecución
- d. Salidas y visitas a centros de costo con el fin de retroalimentación, observación y auditorias de ejecución
- e. Participación en conferencias y charlas de actualización de diferentes temas.
- f. Revisión de documentos e informes mensuales con retroalimentación

Atención de requerimientos y solicitudes

- a. Respuestas a solicitudes a entes de control
- b. Búsqueda de soportes y revisión documental
- c. Apoyo de entrega de insumos e informes

Participar en proceso de auditoría de calidad

Apoyo y orientación al profesional

- a. Atender lo relacionado con las inquietudes, quejas y situaciones presentadas en el desarrollo de la prestación del servicio.
- b. Brindar el respectivo contexto, orientación y lineamiento a los optómetras y seguir el acompañamiento a la prestación del servicio

Proceso de inicio y cierre de contratos

- a. Mesas de trabajo para el seguimiento a los requerimientos solicitados para contratos o liquidaciones.
- b. Preparación de informes y revisión documental requeridos en el proceso ☐ Proceso de bienestar
- c. Mesas de trabajo para complementar los programas que la compañía puede proporcionar a sus colaboradores. d. Mesas de trabajo que buscan responder a las preocupaciones y mejorar las prácticas de la empresa.

Proceso de calidad

e. Continuar en la implementación de procesos más amigables con el medio ambiente. f. Implementación de economía circular para estuche, monturas e insumos g. Implementación de estandarización de procesos con acompañamiento de asesor. h. Consolidación de indicadores de gestión.

**Gerencia Óptica Iris SAS BIC**



**Luis Alfonso Ramos Lozano**  
**Representante Legal**