



**ESE HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA**  
OPERADO POR FUNDACIÓN RENAL DE COLOMBIA



## PLAN DE OPERATIVO ANUAL 2016

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL LA DIVINA MISERICORDIA**



# PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

No. De versión

2016

Vigente desde:

30/06/2016

Página 2 de 8

## 1. INTRODUCCIÓN

El Plan Operativo Anual 2016 se presenta como la ruta a seguir para el cumplimiento de la misión organizacional, acorde con la proyección de la entidad y necesidades de los usuarios. El pensamiento estratégico en los diferentes niveles y una adecuada estructura organizacional sumada al compromiso del personal, facilitaran el despliegue y conocimiento del Direccionamiento Estratégico plasmado en el presente documento. Para la determinación de los objetivos y estrategias del Hospital, se hizo el respectivo análisis situacional con los actores institucionales en el contexto estratégico interno y externo, contribuyendo al compromiso y la responsabilidad en las decisiones que se tomen al interior de cada uno de los servicios prestados a nuestros usuarios, las cuales deben estar fundamentadas en la calidad y el trato humanizado en cada una de las áreas de la institución. El Plan Operativo Anual además de ser una de las principales herramientas de gestión institucional, permite cuantificar el grado de avance de cada uno de los objetivos estratégicos planteados. El Plan Operativo Anual, incluye las acciones concretas y objetivos esperados en un año, detallando la correspondencia entre estos. Es un instrumento para medir la gestión a nivel gerencial, administrativo y operativo.



# PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

No. De versión

2016

Vigente desde:

30/06/2016

Página 3 de 8

## 2. ESTRATEGIAS

### 2.1. GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

El direccionamiento de la entidad está ligado a los lineamientos que permitan orientar al que hacer de la E.S.E en el corto y mediano plazo, Permitiendo direccionar cada una de las áreas. Asimismo, busca planear, proyectar, desarrollar y ejecutar planes y programas que beneficien a la institución su personal y a los usuarios.

De esta manera la Gerencia incorpora su gestión y compromiso con la entidad para la creación y aprobación de políticas que tenga como resultado programas y proyectos efectivos y significativos para la población que se atiende en la E.S.E Hospital La Divina Misericordia.

### 2.2. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

La prestación de los servicios de la Salud de la E.S.E es el eje fundamental y misional de la entidad. Con esta estrategia se busca prestar el servicio con una mejora continua y con unos estándares de calidad y de habilitación que permitan el crecimiento continuo en pro del bienestar de los usuarios.

La gestión en la prestación de los servicios se convierte en el eje articulador de las políticas orientadas al Bienestar del Usuario, humanizando el servicio de salud en todos los niveles que atiende la E.S.E Hospital La Divina Misericordia.

Los servicios de salud tienen como objetivo llegar a toda la comunidad prestándose con calidad, universalidad y eficiencia de parte de todo el personal asistencial de la entidad.

## 3. CULTURA CORPORATIVA



# PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

No. De versión

2016

Vigente desde:

30/06/2016

Página 4 de 8

## 3.1. MISIÓN

Somos una Empresa Social del Estado con sede en la ciudad de Magangué-Bolívar, especializada en brindar servicios de salud hospitalario y ambulatorio de mediana y alta complejidad, comprometida con el mejoramiento de la calidad, de vida de sus usuarios y de la comunidad en general, a través de la prestación de servicios enmarcados en criterios de seguridad del paciente, eficiencia, responsabilidad, calidad y el cuidado del medio ambiente, Basados en la adecuada utilización de la tecnología, en un equipo humano idóneo y comprometido.

## 3.2. VISIÓN.

En el año 2020 seremos una empresa Social del Estado líder en la prestación de los servicios de mediana y alta complejidad en los zódes lomas, mojana y el Departamento de Bolívar, con un alto nivel de calidad profesional, científico y tecnológico. Trabajando con actitud permanente de servicio, creciendo como personas, como institución, y como equipo para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

## 3.3. OBJETIVO GENERAL

Lograr el posicionamiento del hospital como una institución de salud que garantiza seguridad y confianza; con la participación activa y compromiso de todos los grupos de interés en el mejoramiento continuo y la atención centrada en el usuario, pilares fundamentales del Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad de la Atención en Salud.

### 3.3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contribuir al desarrollo social del país mejorando la calidad de vida y reduciendo la morbilidad, mortalidad, la incapacidad, el dolor y la angustia evitables en la población usuaria en la medida en que este a su alcance.
- Prestar servicios de salud integral, eficiente y efectivos que cumplan con las normas de calidad establecidas en el Decreto 1011, ley 1122 y demás normas que lo complementen.



# PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

No. De versión

2016

Vigente desde:

30/06/2016

Página 5 de 8

- Garantizar mediante un manejo gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la Empresa Social del Estado Hospital La Divina Misericordia.
- Ofrecer a las Entidades Promotoras de Salud y demás personas naturales o jurídicas que los demanden, servicios y paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado.
- Satisfacer los requerimientos del entorno adecuando continuamente sus servicios y funcionamiento.
- Satisfacer los requerimientos del entorno, adecuado continuamente sus servicios y funcionamiento.
- Satisfacer las necesidades esenciales secundarias de salud de la población usuaria a través de acciones gremiales organizativa, técnico científica y técnicos administrativo.

### 3.4. PRINCIPIOS CORPORATIVOS:

- **Bienestar Integral:** Nuestra principal labor es brindar atención humana y profesional que basada en el trabajo en equipo permita lograr el bienestar integral del usuario.
- **Atención Humana con Calidad:** Nuestra institución brinda una atención humana, con calidad, eficiencia a sus usuarios, buscando siempre una asistencia integral calificada.
- **Organización:** La ESE Hospital La Divina Misericordia, es una entidad con proyección en organización, planeación y ejecución adecuada de sus recursos.
- **Sentido de Pertenencia:** Es uno de los pilares fundamentales que rige todas las actividades de los servidores de la ESE. Hospital La Divina Misericordia lo que hace referencia a dar uso adecuado del espacio, los elementos de trabajo y el tiempo por parte de sus trabajadores.
- **Bien Común:** Todas las decisiones y acciones de los funcionarios, deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios, por encima de intereses particulares ajenos al bien de la colectividad. El compromiso con el bien común implica que los funcionarios de la ESE. y Fundación Renal de Colombia (Operador Externo) estén conscientes de que los usuarios son la razón de ser de la institución y que se legitima cuando satisface las demandas sociales y no cuando se antepone el beneficio



# PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

No. De versión

2016

Vigente desde:

30/06/2016

Página 6 de 8

individual.

- **Honradez:** Los funcionarios de la ESE y Fundación Renal de Colombia (Operador Externo), no deberán utilizar su cargo público para obtener algún provecho personal a favor de terceros.
- **Imparcialidad:** Los funcionarios de la ESE. y Fundación Renal de Colombia (Operador Externo), actuarán sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna. Su compromiso es tomar decisiones y ejercer funciones de manera objetiva y sin prejuicios personales.
- **Igualdad:** Los Trabajadores de la ESE y Fundación Renal de Colombia (Operador Externo) deben prestar los servicios que se le han encomendado a todos los miembros de la comunidad, sin importar su sexo, edad, raza, credo y preferencia política. No debe permitir que influyan en su actuación, circunstancias ajenas que propicien el incumplimiento de la responsabilidad que tiene para brindar a quien le corresponda los servicios públicos a su cargo.
- **Lealtad:** Corresponde a todos los funcionarios de la ESE. y Fundación Renal de Colombia (Operador Externo) velar por el buen nombre la empresa dentro y fuera de ella, y hacer con ánimo constructivo las observaciones y sugerencias que permitan elevar la calidad de los servicios, corregir posibles errores, y al mismo tiempo fomentar un clima de comunicación basado en el respeto, cooperación, fidelidad a sus compañeros y a su empresa.
- **Compromiso:** Los Funcionarios de la ESE. y Fundación Renal de Colombia (Operador Externo) tendrán la disposición para asumir como propios los objetivos corporativos de la organización.

### 3.5. VALORES CORPORATIVOS

- **Profesionalismo:** Todo funcionario de la ESE Hospital La Divina Misericordia de acuerdo a su profesión o su cargo ejercerá con relevancia en su capacidad y aplicación técnico-científica.
- **Objetividad:** todo funcionario de la ESE Hospital La Divina Misericordia según su labor



# PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

No. De versión

2016

Vigente desde:

30/06/2016

Página 7 de 8

tendrá como finalidad la neutralidad en la toma de decisiones que realice.

- **Responsabilidad:** Todo funcionario debe orientar sus labores bajo las normas establecida por la institución.
- **Confidencialidad:** Todo empleado debe guardar el secreto profesional.
- **Integridad:** todo empleado debe regirse bajo los principios de rectitud, honradez, pureza.
- **Actitud de Servicio.** Todo empleado de la ESE Hospital La Divina Misericordia debe tener disposición, para realizar las actividades pertinentes de acuerdo a su función.
- **Trabajo en Equipo:** Se refiere a la capacidad que tiene cada funcionario para integrarse con sus compañeros para generar resultados positivos en beneficio de las políticas de la empresa.

### 3.6. POLÍTICA DE CALIDAD

En la E.S.E hospital la divina misericordia estamos comprometidos en brindar servicios integrales de salud hospitalario y ambulatorio, eficientes, oportunos y de alta calidad, contando con un equipo humano interdisciplinario, ético y calificado; con una infraestructura física adecuada y recursos tecnológicos de vanguardia.

Es nuestra prioridad el mejoramiento continuo de los procesos, el bienestar y la mejora de la calidad de vida de nuestros usuarios, asegurando de esta manera una eficaz prestación de servicio y la satisfacción integral de nuestros clientes.

#### 3.6.1. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Garantizar la prestación oportuna de los servicios y la disponibilidad de los recursos físicos, tecnológicos e insumos.
- Asegurar una continua disponibilidad de personal médico especializado y calificado.
- Garantizar la confidencialidad y seguridad de los usuarios.

**PLAN OPERATIVO ANUAL 2016****No. De versión****2016****Vigente desde:****30/06/2016****Página 8 de 8**

- Mantener un alto nivel de satisfacción de los requisitos y expectativas de nuestros usuarios.
- Mejorar continuamente los procesos y servicios.

**4. ACTIVIDADES A REALIZAR.**

- Desarrollo del Direccionamiento Estratégico
- Mantener las relaciones Interinstitucionales con los entes externos
- Mejoramiento de la Comunicación Organizacional
- Seguimiento a los Procesos de Contratación con las diferentes aseguradoras
- Evaluación y Seguimiento al Plan de Gestión Institucional
- Mantener el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad
- Mantenimiento del Control Interno Institucional
- Documentar y actualizar los Procesos y Procedimientos Institucionales
- Mantenimiento y Seguimiento al Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)
- Fortalecer el Talento Humano en la institución
- Sostener y mantener la rentabilidad Social y Económica de la Institución
- Mejoramiento de los Procesos de Facturación
- implementación y seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano.
- Socialización y capacitación del estudio técnico para Ampliación de la planta de personal, con el fin de garantizar las actividades propias de la institución.
- Creación del comité de contratación para la prestación del servicio (ERP, tarifas).