

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL  
MANUELA BELTRAN

III NIVEL  
SOCORRO - SANTANDER



# DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



# EQUIPO DE DIRECCIONAMIENTO

*“Unidos por la salud”*  
*Plan de Gestión*  
*2016-2020*

<b>EQUIPO DE DIRECCIONAMIENTO</b>	<b>CARGO</b>
Ariel Jiménez Escobar	Gerente
Cesar Barajas Herrera	Subdirector Científico
Gloria Deysi López Pedraza	Subdirectora Administrativa y Financiera
Maribel Arguello Cala	Asesor Control Interno
Natalia Delgado Gómez	Profesional Universitario de Talento Humano
Gladys Acero Ayala	Coordinador Salud Pública
Dalva Maria Vargas Remolina	Enfermera Departamento de Enfermería
Liliana Pedraza Afanador	Profesional Universitario del Área Financiera
Sandra Patricia Rangel Guerrero	Jefe Oficina Asesora Jurídica
Roney Suarez	Coordinador DATIC
Diana Marcela Cordoba	Apoyo comunicaciones
Diana Marcela Gomez	Apoyo contratación EAPB
Yina Paola Luna	Enfermera
Angélica Maria Rueda	Jefe Oficina Asesora de Calidad



*“Su salud y la de su familia merecen nuestra atención”*

# MISIÓN

La Empresa Social del Estado Hospital Regional Manuela Beltrán, apoyada de una fuerte vocación académica, un talento humano altamente idóneo y una dotación e infraestructura confiable, presta servicios seguros de salud de baja, mediana y alta complejidad, orientados totalmente a promover el bienestar de nuestros usuarios, sus familias y la comunidad en general.



# VISIÓN

En el 2025, la Empresa Social del Estado Hospital Regional Manuela Beltrán, fortalecerá y ampliará su oferta de servicios de salud de alta complejidad, posicionándose como el centro de referencia regional reconocido por estar certificado con elevados estándares de calidad nacionales e internacionales en la prestación de sus servicios



# IDENTIDAD ORGANIZACIONAL

IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	DESCRIPTOR
Honestidad	<ul style="list-style-type: none"><li>En la ESE HRMB promovemos y exigimos que tanto los comportamientos individuales como colectivos, se caractericen por la ética, rectitud y transparencia.</li></ul>
Compromiso con la calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>En la ESE HRMB, desarrollamos nuestro trabajo garantizando que el servicio prestado sea mejor día tras día. Afianzamos nuestro rol dentro de la organización logrando las metas propuestas.</li></ul>
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>En la ESE HRMB, desempeñamos nuestro rol con diligencia, seriedad y prudencia, asumiendo los objetivos de la entidad como propios.</li></ul>
Justicia	<ul style="list-style-type: none"><li>En la ESE HRMB, actuamos con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación</li></ul>
Excelencia en el servicio	<ul style="list-style-type: none"><li>En la ESE HRMB, mantenemos una destacada actitud de servicio frente a nuestros clientes internos y externos, buscando soluciones eficaces a sus necesidades y construyendo relaciones duraderas.</li></ul>
Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>En la ESE HRMB, damos seguridad a todos nuestros grupos de interés, asegurando la adopción de las mejores prácticas en los diversos ámbitos de la institución.</li></ul>
Flexibilidad al cambio	<ul style="list-style-type: none"><li>En la ESE HRMB, somos agentes de cambio. Creamos y mantenemos un ambiente interno propicio para el logro de los nuevos retos de la organización y para asegurar el cumplimiento de los cada vez más exigentes requisitos de nuestros usuarios y sus familias.</li></ul>
Respeto	<ul style="list-style-type: none"><li>En la ESE HRMB, reconocemos, valoramos y tratamos de manera digna a todas las personas con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.</li></ul>

# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

PERSPECTIVA	FACTORES CLAVES DE ÉXITO	OBJETIVOS ESTRATEGICOS
Financiero	Sostenibilidad financiera	Asegurar la sostenibilidad financiera de la ESE HRMB que permita fortalecer la capacidad para la prestación de servicios en el entorno regional.
Cliente y grupos de interés	Gestión de comunicación	Contar con mecanismos de comunicación internos y externos que permitan fortalecer las relaciones con todos los grupos de interés.
	Aceptabilidad	Garantizar un elevado nivel de satisfacción de los usuarios y sus familias. Asegurar el cumplimiento de los compromisos pactados con los diversos grupos de interés.
Procesos - Organización interna	Estandarización y organización de procesos	Asegurar un elevado nivel de desempeño de los procesos de la ESE HRMB.
	Tecnología biomédica	Contar con tecnología biomédica que aumente la competitividad de la ESE HRMB
	TIC	Contar con tecnología de la información y la comunicación que permita el soporte y la eficiencia en los procesos de la ESE HRMB.
	Infraestructura	Mejorar de manera permanente las condiciones de infraestructura que garantice una apropiada capacidad para la prestación de servicios seguros.
Talento humano	Bienestar laboral Competencias del personal	Asegurar un elevado nivel de competencias y bienestar de todos los colaboradores que laboran en la ESE HRMB.
	Suficiencia de personal	Garantizar la suficiencia de personal asistencial y administrativo que asegure el pleno cumplimiento de los objetivos de los procesos de la ESE HRMB.

# POLITICA DE TALENTO HUMANO

En la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, nos comprometemos al mejoramiento de la calidad de vida laboral de los colaboradores y a prestar servicios de salud fomentando una atención humanizada con talento humano competente a las necesidades institucionales



# POLITICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

En la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, nos comprometemos a garantizar la organización y custodia de todos los documentos físicos y electrónicos mediante el soporte de tecnologías disponibles y aplicación de buenas prácticas para asegurar autenticidad, confidencialidad, accesibilidad y veracidad desde su generación hasta la disposición final, teniendo en cuenta la normatividad legal vigente aplicable.



# POLÍTICA DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN

La E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, proveerá los medios y recursos informáticos necesarios para garantizar el soporte y la eficiencia de sus procesos, mediante el desarrollo de software, adquisición de tecnologías, herramientas y estrategias; asegurándose de salvaguardar la confidencialidad de su información.



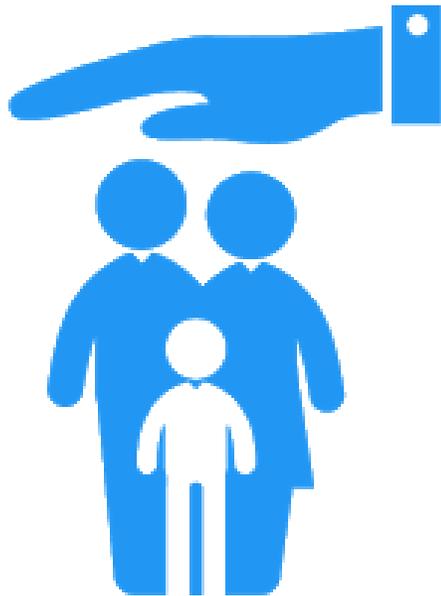
# POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

La E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro, garantiza una comunicación transversal que responda a las necesidades de información de los grupos de interés mediante la implementación de estrategias que asegure la oportunidad, facilidad de acceso, confiabilidad y veracidad de la información con el fin de cumplir los propósitos misionales y transparencia de la Gestión Institucional orientada al fortalecimiento de la identidad empresarial



# POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

La E.S.E. Hospital Manuela Beltrán de Socorro garantiza un entorno seguro y dispone de recursos para el fomento de la cultura y gestión de incidentes y eventos adversos, con un enfoque preventivo orientado a la minimización de riesgos en alianza con el usuario, su familia y colaboradores.



# POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL

En la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán, promovemos el bienestar de nuestros colaboradores mediante la generación de ambientes de trabajos seguros y saludables que prevengan y minimicen lesiones y enfermedades relacionadas con las actividades realizadas, fomentando la implementación de buenas prácticas ambientales que nos permitan mitigar los impactos generados por el desarrollo propio de nuestra misión. Así mismo, como pilares para la ejecución eficaz de los procesos institucionales, considerar la mejora continua en los procesos con impacto en la calidad de los servicios prestados y dar cumplimiento de la normatividad vigente en materia de Seguridad, Salud en el Trabajo, Medio Ambiente, calidad y otros requisitos aplicables.



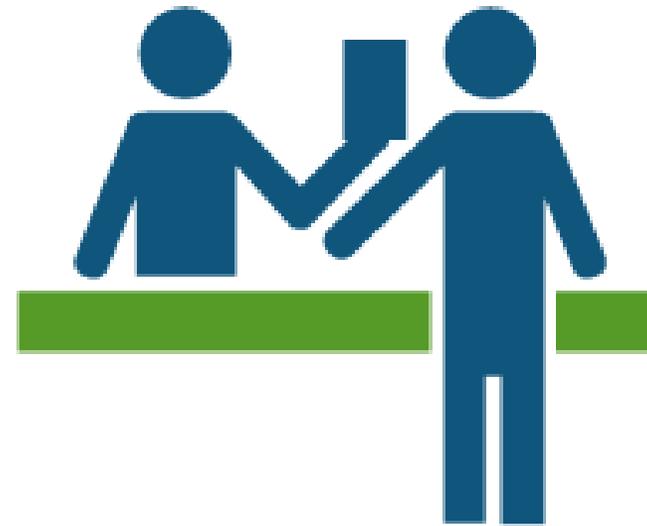
# POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

En la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán, generamos mecanismos que permitan el desarrollo sistemático del ciclo de gestión de la tecnología, en las etapas de planeación, adquisición, mantenimiento, evaluación, vigilancia y reposición, con el mejor balance costo - beneficios y gestión de riesgos inherentes al uso de la tecnología requerida en la prestación de los servicios y garantizando la seguridad de nuestros usuarios y colaboradores.



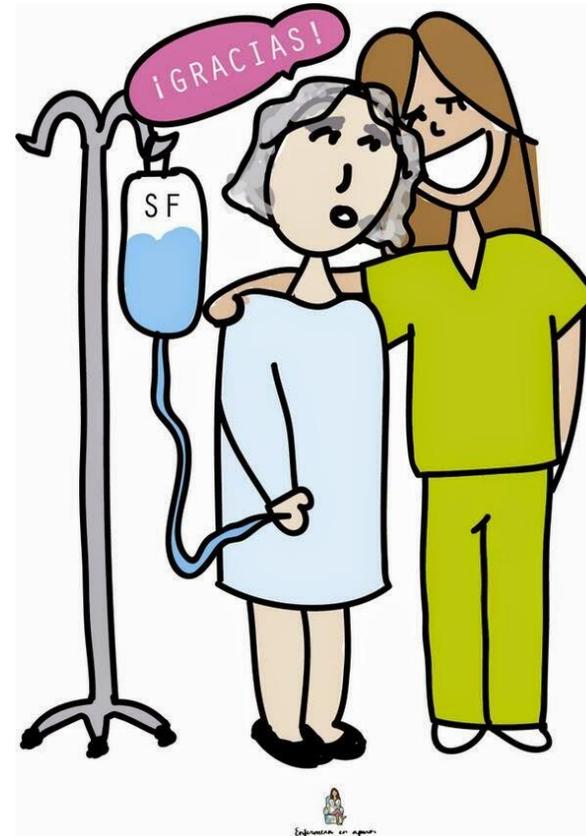
# POLÍTICA DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO

En la E.S.E Hospital Regional Manula Beltrán, garantizamos a nuestros usuarios y su familia la información para promover, prevenir y mejorar la salud, apoyados por profesionales competentes y buenas prácticas de atención en salud pública, asegurando la asignación de recursos y cumpliendo los requisitos legales vigentes.



# POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

La E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro, garantiza una atención integral al usuario y su familia, asegurando una atención accesible, equitativa y oportuna con el fin de minimizar riesgos que afecten su salud o vida, respetando sus derechos y velando por el cumplimiento de sus deberes contribuyendo a la calidad de los servicios prestados y la atención de sus necesidades.



# POLITICA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

La E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, se compromete a mitigar los potenciales riesgos asociados a la prestación de los servicios, así mismo establece los mecanismos necesarios para evitar, reducir, compartir y asumir los riesgos relacionados con el desarrollo de sus procesos, atendiendo los lineamientos establecidos en las guías, normas legales vigentes, documento de estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano, seguridad digital; articulados con las normas aplicables a la entidad y al sistema de gestión de la calidad para el logro de los objetivos institucionales



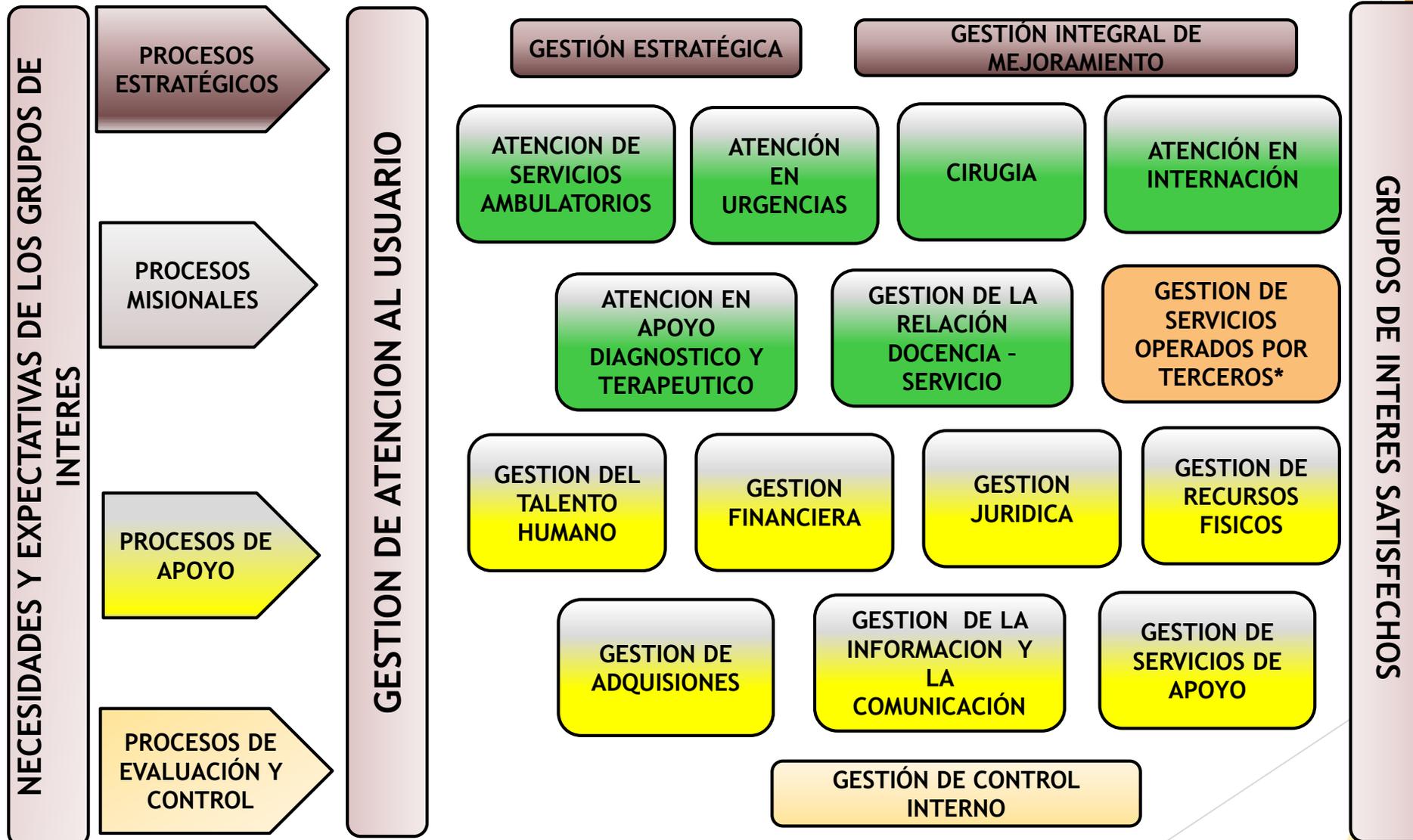
# OPERACIÓN ESTRATÉGICA

PERSPECTIVA	FACTOR CLAVE DE ÉXITO	OBJETIVO ESTRATEGICO	INICIATIVA ESTRATEGICA (QUE?)
Financiero	Sostenibilidad financiera	Asegurar la sostenibilidad financiera de la ESE HRMB que permita fortalecer la capacidad para la prestación de servicios en el entorno regional.	Plan anualizado de caja
			Ruta de atención para servicios particulares y medicina prepagada
			Optimización de costos y gastos
			Seguimiento y evaluación a la venta de servicios y al recaudo
			Actualización del Manual de Cobro de cartera
			Externalización de servicios
Clientes y grupos de interés	Gestión de comunicaciones	Contar con mecanismos de comunicación internos y externos que permitan fortalecer las relaciones con todos los grupos de interés.	Estrategia de comunicación institucional
	Aceptabilidad	Garantizar un elevado nivel de satisfacción de los usuarios y sus familias.	Fortalecimiento del proceso SIAU
		Asegurar el cumplimiento de los compromisos pactados con los diversos grupos de interés.	Vigilancia de cumplimiento de compromisos con grupos de interés

# OPERACIÓN ESTRATÉGICA

Procesos - Organización interna	Estandarización y organización de procesos	Asegurar un elevado nivel desempeño de los procesos de la ESE HRMB.	Certificación del SGC del proceso de consulta externa Certificación del SGC del proceso de laboratorio
	Tecnología biomédica	Contar con tecnología biomédica que aumente la competitividad de la ESE HRMB.	Reposicion tecnologica
	TIC	Contar con tecnologia de la información y la comunicación que permita el soporte y la eficiencia en los procesos de la ESE HRMB.	Ejecución del PETIC
	Infraestructura	Mejorar de manera permanente las condiciones de infraestructura que garantice una apropiada capacidad para la prestación de servicios seguros.	Plan de adecuación de infraestructura
Talento humano	Bienestar laboral	Asegurar un elevado nivel de competencias y bienestar de todos los colaboradores que laboran en la ESE HRMB.	Programa de satisfacción laboral
	Competencias del personal		Modelo de gestión por competencias
	Suficiencia de personal	Garantizar la suficiencia de personal asistencial y administrativo que asegure el pleno cumplimiento de los objetivos de los procesos de la ESE HRMB.	Estudio de cargas laborales (Administrativos y asistenciales)

# MAPA DE PROCESOS



\*Unidad de Cuidados intensivos

# CÓDIGO DE INTEGRIDAD

En este código encontraras una definición para cada valor y una lista de las acciones que orientan la integridad del comportamiento como servidores públicos.

VALORES

HONESTIDAD

JUSTICIA

RESPECTO

DILIGENCIA

COMPROMISO



# HONESTIDAD

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general



# LO QUE HAGO

- ▶ Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- ▶ Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- ▶ Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- ▶ Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.
- ▶ Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor.

# LO QUE HAGO

- ▶ No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- ▶ No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- ▶ No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- ▶ No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.

# RESPECTO

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.



# LO QUE HAGO

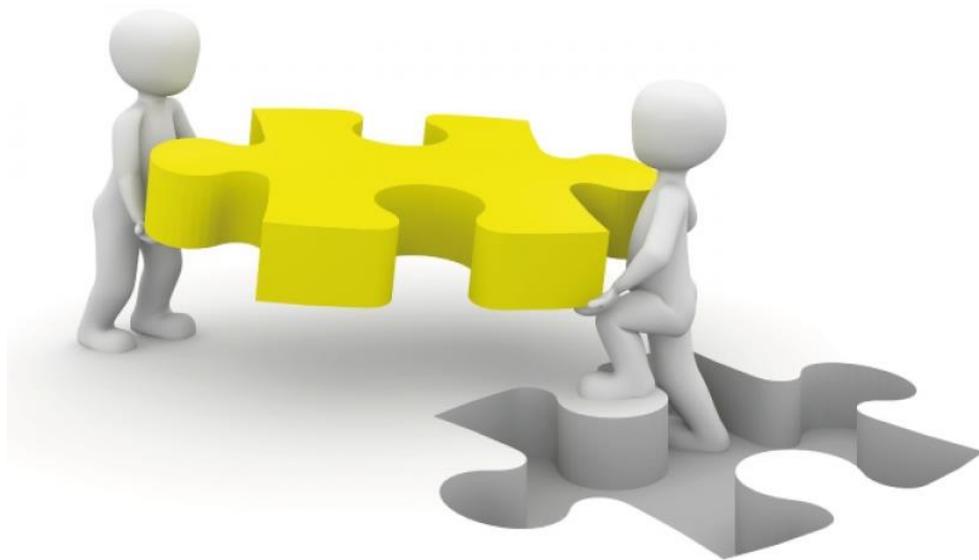
- ▶ Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.
- ▶ Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.
- ▶ Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.
- ▶ Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- ▶ No agredo, ignoro o maltrato de ninguna Manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.

# LO QUE **NO** HAGO

- ▶ Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.
- ▶ Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- ▶ No agredo, ignoro o maltrato de ninguna Manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.

# COMPROMISO

- ▶ Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.



# LO QUE HAGO

- ▶ Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- ▶ Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de Mi servicio y labor
- ▶ Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- ▶ Estoy atento siempre que interactúo con otras Personas, sin distracciones de ningún tipo. – Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

# LO QUE **NO** HAGO

- ▶ Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- ▶ No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. **ES UN COMPROMISO Y UN ORGULLO.**
- ▶ Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.
- ▶ No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para el servidor

# DILIGENCIA

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.



# LO QUE HAGO

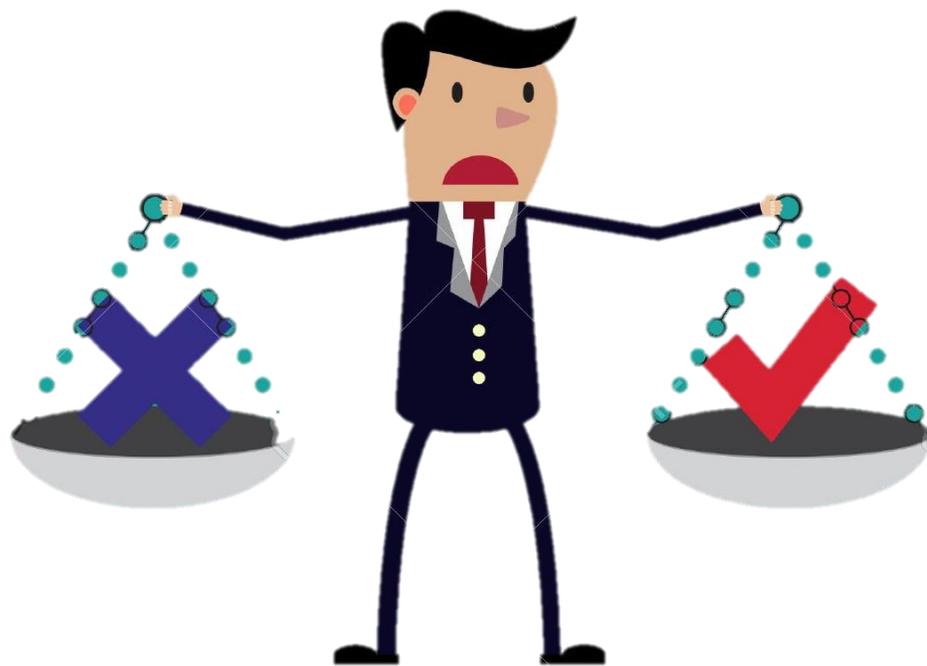
- ▶ Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- ▶ Cumpló con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- ▶ Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
- ▶ Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

## LO QUE NO HAGO

- ▶ No malgasto ningún recurso público.
- ▶ No postergo las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
- ▶ No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- ▶ No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.

# JUSTICIA

- ▶ Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.



# LO QUE HAGO

- ▶ Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
- ▶ Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- ▶ Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.

# LO QUE NO HAGO

- ▶ No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- ▶ No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- ▶ Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.

*Gracias!*



***“Su salud y la de su familia merecen nuestra atención”***