



## **FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS**

Dr. Miguel René Tuta Rueda  
**Gerente**

**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA**

CRECIENDO JUNTOS

**FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y SIMPLIFICACIÓN  
DE PROCESOS**

COD:

VERSIÓN:

FECHA:

**TABLA DE CONTENIDO**

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. OBJETIVO .....</b>   | <b>3</b> |
| <b>2. ALCANCE.....</b>   | <b>3</b> |
| <b>3. DEFINICIONES.....</b>  | <b>3</b> |
| <b>4. POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y<br/>SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS .....</b> | <b>4</b> |
| <b>4.1. ENTENDER LA SITUACIÓN .....</b>  | <b>4</b> |
| <b>4.2. DISEÑAR O REDISEÑAR LO NECESARIO .....</b>   | <b>5</b> |
| <b>4.3. TRABAJAR POR PROCESOS.....</b>   | <b>6</b> |
| <b>4.4. GESTIONAR RECURSOS FÍSICOS Y SERVICIOS INTERNOS.....</b>                           | <b>6</b> |

# E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA



CRECIENDO JUNTOS

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y SIMPLIFICACIÓN  
DE PROCESOS

COD:

VERSIÓN:

FECHA:

## 1. OBJETIVO

Establecer lineamientos institucionales para la generación del fortalecimiento organizacional y la simplificación de procesos en todas las áreas de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia, que permitan aumentar la confianza y satisfacción de los usuarios y grupos de interés, en torno a una gestión encaminada al mejoramiento continuo.

## 2. ALCANCE

La Política de Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos involucra todos los procesos institucionales y demás grupos de interés de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Betulia.

## 3. DEFINICIONES

**Atención en salud:** Servicios prestados a los usuarios, así como las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico y tratamiento.

**Calidad:** Grado en que un conjunto de características cumple con los requisitos.

**Calidad de atención de salud:** Es la provisión de los servicios de salud que permiten evaluar y mejorar la calidad de la atención en salud, las cuales son: accesibilidad, oportunidad, seguridad, continuidad y pertinencia.

**Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe el servicio.

**Eficacia:** Grado en el que se realiza las actividades planificadas y se alcanza los resultados planificados.

**Efectividad:** Medida de impacto de la gestión en la consecución de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados.

**Enfoque hacia el cliente:** Gestión institucional enfocada en prestar servicios encaminados a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

**Satisfacción cliente / usuario:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas.

## E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA



CRECIENDO JUNTOS

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y SIMPLIFICACIÓN  
DE PROCESOS

COD:

VERSIÓN:

FECHA:

### 4. POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS

El personal de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios del municipio de Betulia se compromete con el desarrollo y ejecución de la operación de sus procesos con el fin de fortalecer la comunicación interna y externa con todas las partes de interés, promoviendo la planeación, gestión y evaluación continua de institución dentro de un marco de mejoramiento que conlleva al logro de los objetivos.

La implementación de la política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos debe ser el resultado del ejercicio de direccionamiento estratégico y la planeación, así como los resultados obtenidos por la entidad.

Saber dónde se encuentra y hacia dónde va la entidad es tan importante como saber qué recursos, procesos o actividades se requieren para poder ejecutar los planeado. Es por esto la importancia de definir cuáles son los resultados que, como entidad, se desean conseguir.

Junto con el direccionamiento estratégico y la planeación existen también dos grandes acciones necesarias para llevar a cabo el fortalecimiento organizacional:

- Comprender claramente la situación que atraviesa la entidad
- Hacer el ejercicio de diseño o rediseño en donde se reconozcan los esfuerzos y condiciones en los que se ha incurrido en el tiempo.

Dicho esto, se tiene que:

#### 4.1. ENTENDER LA SITUACIÓN

El objetivo de esta acción, enmarcada en el análisis de las capacidades y entornos del Direccionamiento Estratégico y la Planeación, está en la necesidad de recaudar información y de identificar los puntos críticos que expliquen el por qué la institucionalidad actual no es adecuada para la entrega de productos y servicios sintonizados con las necesidades de los ciudadanos.

En este sentido, se trata de realizar un diagnóstico de la situación actual desde los diferentes puntos de vista, teniendo en cuenta como mínimo los siguientes puntos de vista:

- **Identidad Organizacional:** En este punto es importante realizar una breve reseña de la identidad de la organización; es importante tener en cuenta los principales rasgos que se mantienen vigentes en el tiempo y que, además, la definen como organización.

## E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA



CRECIENDO JUNTOS

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y SIMPLIFICACIÓN  
DE PROCESOS

COD:

VERSIÓN:

FECHA:

- **Propósito Organizacional:** Es necesario identificar aquellos actores que, directa o indirectamente, tienen que ver con el objetivo de la institución y entender cuáles son las dinámicas en las que se mueven.
- **Prospectiva Organizacional:** Se requiere dar una mirada al entorno para así identificar oportunidades que pueden ser importantes para complementar. Esto se debe a que la institución no es ajena de ser impactada negativa o positivamente por alguna particularidad externa o interna.
- **Capacidades Organizacionales:** Las capacidades pueden ser estratégicas o funcionales:
  - ❖ **Estratégicas:** Se refieren al Direccionamiento Estratégico y Planeación, y se enfocan al ciclo de gestión, esto se refiere a si se poseen o no sistemas de seguimiento y evaluación.
  - ❖ **Funcionales:** Se refieren a la Gestión con Valores para Resultados, y se enfocan a los recursos que tiene a disposición la entidad para entregar productos y servicios en unas condiciones de calidad determinadas, como, por ejemplo: infraestructura física, tecnología existente, equipos, planta de personal, etc.
- **Fuentes Alternas de Información:** Algunas fuentes alternas de información pueden contribuir en la identificación de aspectos que se han podido pasar por alto; dichas fuentes pueden ser informes de gestión, estudios técnicos, informes de auditorías realizadas, análisis de riesgos, etc.

### 4.2. DISEÑAR O REDISEÑAR LO NECESARIO

Con la información de contexto que provee el entendimiento de la situación, es posible trabajar en el diseño o rediseño que realmente requiere la institucionalidad, lo cual implica determinar si la arquitectura de la organización es la más adecuada bajo los preceptos de eficiencia, productividad y generación de valor público.

Entre algunas de las acciones de diseñar o rediseñar lo necesario se encuentran:

- Estructura organizacional
- Estructura funcional o administrativa
- Planta de personal
- Cadena de valor (fortalecimiento de capacidades)

---

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA

NIT: 800212070-8

DIRECCIÓN: Cl. 11 Carrera 6 Esquina/ TELEFONO: 310 2665512 CORREO:

hospitalbetulia@gmail.com

## **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA**



CRECIENDO JUNTOS

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y SIMPLIFICACIÓN  
DE PROCESOS

COD:

VERSIÓN:

FECHA:

### **4.3. TRABAJAR POR PROCESOS**

Uno de los pilares importantes es el trabajo por procesos; de acuerdo con la Carta Iberoamericana de la Calidad (CLAD: 2008) la adopción de una gestión por procesos permite la mejora de las actividades de la administración pública orientada al servicio público y para resultados.

Los procesos se pueden clasificar en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, lo que contribuye la adecuada gestión y prestación del servicio de la organización. Algunos de los aspectos a considerar para poder trabajar por procesos son:

- Definir el objetivo de cada uno de los procesos
- Definir los responsables de cada proceso y sus respectivas obligaciones
- Definir los controles de medición y seguimiento correspondientes
- Documentar y formalizar los procesos para identificar el aporte que cada uno hace a la prestación del servicio y la adecuada gestión

### **4.4. GESTIONAR RECURSOS FÍSICOS Y SERVICIOS INTERNOS**

Se entiende por recursos físicos todos los bienes muebles e inmuebles de los que dispone la entidad; su adecuada gestión permite a la organización identificar y disponer de aquellos recursos requeridos para la prestación de los servicios, así como las condiciones del ambiente y seguridad laboral.

Es importante asignar una persona responsable de establecer los mecanismos para realizar controles de los bienes y servicios con que se cuenta; entre estos están:

- Mantenimiento
- Ingresos y salidas de elementos
- Aseo y cafetería
- Servicios públicos
- Eventos y logística
- Administración de vehículos
- Entre otros

**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA**

CRECIENDO JUNTOS

**FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y SIMPLIFICACIÓN  
DE PROCESOS**

COD:

VERSION:

FECHA:

**MIGUEL RENE TUTA RUEDA**  
**Gerente E.S.E Hospital San Juan de Dios de Betulia.**

| <b>ADAPTADO POR</b>              | <b>ADOPTADO POR</b>                  | <b>APROBADO POR</b>                   |
|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Angelo J. Rueda -<br>Contratista | Oscar Josué Melo Sanabria<br>Auditor | Dr. Miguel Rene Tuta Rueda<br>Gerente |

**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE BETULIA**

CRECIENDO JUNTOS

**FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y SIMPLIFICACIÓN  
DE PROCESOS**

COD:

VERSIÓN:

FECHA: