



CUADRO DE MANDO INTEGRAL (BALANCED SCORE CARD)

“Prepararse para el futuro significa invertir en formación,
cultivar la relación con los clientes y crear base de datos”
M. Wetter.

Visión

SER LÍDER NACIONAL DE ATENCIÓN EN SALUD

Perspectivas

Aprendizaje y Crecimiento

Procesos Internos

Cliente

Financieras

Metas Estratégicas

• Talento
• Cultura
• Clima Organizacional

Calidad y Eficiencia

Satisfacción

Rentabilidad
Crecimiento

Factores Críticos de éxito

Matriz de Adiestramiento

• Tiempo de Espera
• Disminución de Costos
• Ausencia de Errores

• Gestión Efectiva
• Disminución de quejas
• Calidad

Presupuesto Disciplinado
Cultura Financiera
Incentivo al Ahorro en Costos

Indicadores Estratégicos

Adiestramiento
• 100% Competencias Genéricas
• 80% Perfil del cargo
• 2% Tiempo de Docencia
• 80% Satisfacción

Mediciones
Medidas de Tiempo
Medición quejas
Medición Costos

Encuestas
+18 Pts. Cliente Externo.
+80% Cliente Interno

Estados Financieros
Rentabilidad
Crecimiento

Plan Estratégico y Operativo de Cada Unidad

Plan de Acción

Perspectivas del Cuadro de Mando Integral

Perspectivas	Metas
Aprendizaje y Crecimiento	<ul style="list-style-type: none">- Talento- Cultura- Clima Organizacional
Procesos Internos	<ul style="list-style-type: none">- Calidad- Eficiencia
Cliente	<ul style="list-style-type: none">- Satisfacción
Financieras	<ul style="list-style-type: none">- Rentabilidad- Crecimiento

Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento

Programa de Adiestramiento en Competencias genéricas basado en la ejecución de diversos Talleres a ser dictados durante todo el año 2011 a todo el personal de la Institución en 3 niveles:

- Operativo:

CURSOS DE COMPETENCIA GENERICA

PREPARACIÓN DE FACILITADORES INTERNOS

- Calidad De Servicio Y Atención Al Cliente
- Autoestima, Motivación y Liderazgo Personal
- Gestión del Tiempo
- Trabajo en equipo y comunicación
- Manejo del Estrés
- Creatividad y sensibilización al cambio
- Manejo Constructivo de problemas y toma de decisiones
- A participar se aprende participando

Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento

Talleres dirigidos a la formación integral de todos los trabajadores para crear cultura de Gente Paso Real, el cual deben ser completados en los primeros meses de su ingreso.

- Tático:

PROGRAMA DE GERENTES EN DESARROLLO

Cursos de Competencia Genérica

- Programación Neurolingüística / Desarrollo de Habilidades Gerenciales
- Preparación para Supervisores / Análisis de Problemas y Toma de Decisiones
- Creatividad para Gerentes / Coaching
- Taller de Oratoria / Desarrollo y Formación del Liderazgo
- Inteligencia Emocional / Técnicas de Negociación
- Finanzas para no financieros / Herramientas Gerenciales

Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento

Los Gerentes y Directores reciben formación de 4to. Nivel en las Competencias Estratégicas de la Organización, en el país y fuera del mismo. Entre ellos se encuentran:

- Estratégico:

COMPETENCIAS GENÉRICAS

- Proyecto
- Calidad
- Balanced Scorecard
- Six Sigma
- Gerencia en Salud
- Intercambios con organizaciones de la Comunidad Europea y Estadounidense
- Tutorías de Instituciones de Salud Líderes Internacionales

Perspectiva de Procesos Internos

- Plan Estratégico de toda la Institución
- Plan Estratégicos por Gerencia
- Planes Operativos por Gerencia
- Guías de Procesos
- Auditorías de BSC
- Manuales de Descripción de Cargo
- Evaluación de Desempeño 360º
- Análisis de Clima Organizacional Trimestral
- Política Ambiental de Reducción de Papel
- Coaching Gerencial
- Gobierno Corporativo
- Bonos de Incentivo de Calidad y Productividad

Perspectiva de Cliente

SATISFACCIÓN

- Encuestas mensuales por empresa especializada para definir los incentivos (bonos de calidad)
- Determinar la satisfacción del cliente externo y definir los incentivos (bonos) para el personal de cada gerencia
- Encuestas mensuales del cliente interno para determinar la satisfacción entre las gerencias (cliente-supliador) y definir incentivos (bonos) del personal de cada gerencia
- Reconocimiento económico y público profesional a las gerencias con mayor puntuación: 18 puntos o más en la escala del 1 al 20

Perspectiva Financiera

RENTABILIDAD Y CRECIMIENTO

- Se mide la rentabilidad esperada mensualmente
- Se miden los indicadores de: costo, venta, gastos fijos y variables, personal para llevar el control y seguimiento el cual permiten la rentabilidad meta
- Se incentiva la productividad y eficiencia de procesos
- Se mide el crecimiento inter mensual e inter anual, incentivando esta meta



Centro Médico Paso Real

“Somos gente a quien nos gusta la gente y tratamos a la gente como gente”