

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 1 de 32

## PRESENTACIÓN

La ESE Carisma ha elaborado el Plan De Desarrollo para los años 2008-2012, con el concurso de un grupo interdisciplinario, a través de un proceso participativo en el cual la Gerencia, el equipo directivo y el personal de cada uno de los procesos, basados en el conocimiento de la institución y el análisis de los contextos externo del nivel internacional, nacional, departamental y local, e interno de la organización, identificaron los factores positivos y negativos que inciden directamente en el futuro inmediato y mediano e identificaron las estrategias que posibilitan su desarrollo empresarial.

La metodología utilizada en la elaboración del plan está basada en el modelo de planeación estratégica propuesto por Fred David, en su Libro Gerencia Estratégica y la adecuación de esta metodología por la Cooperativa de Hospitales de Antioquia COHAN.

El diagnóstico estratégico del plan, se compila teniendo como base el CUADRO DE MANDO INTEGRAL, metodología publicada en 1992 de la autoría de los profesores Robert Kaplan y David Norton de Estados Unidos, el cual se estructura en cinco perspectivas que son: Aprendizaje y crecimiento, Procesos internos, Clientes, Aspectos financieros e Impacto social de los resultados. Estos cinco componentes se convierten en pilares y orientadores del desarrollo estratégico del plan de la ESE Carisma.

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 2 de 32

## 1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

### 1.1 MISIÓN

La E.S.E. Carisma es una institución de salud mental adscrita al departamento de Antioquia, comprometida con la prestación de servicios especializados para la promoción de la salud mental, prevención de la farmacodependencia y atención integral de las conductas adictivas. Realizamos capacitación, investigación, docencia asistencia y asesoría en el tema de las drogas, con un equipo interdisciplinario experto en el tema.

### 1.2 VISIÓN

La ESE CARISMA será institución de referencia a nivel nacional e internacional por su atención integral de alta, mediana y baja complejidad, investigación y docencia en el tema de las conductas adictivas y la salud mental

Seremos una excelente alternativa para el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios así como para el desarrollo y bienestar de nuestro talento humano.

### 1.3 VALORES CORPORATIVOS:

- Respeto: Defendemos los derechos de las personas y el medio ambiente.
- Solidaridad: Somos sensibles frente a las dificultades de las personas procurando la solución de las mismas.
- Eficiencia: Obtenemos los mejores resultados mediante el uso racional de los recursos.
- Idoneidad: Trabajamos por el ser y el saber en pro del desempeño laboral.
- Responsabilidad: Respondemos por nuestras acciones, obligaciones y compromisos institucionales con un alto sentido de pertenencia.
- Calidad: Nos orientamos hacia el mejoramiento continuo en nuestras vidas y procesos institucionales.
- Humanización: Atendemos con calidez y empatía al usuario y cliente interno.

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 3 de 32

#### 1.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

- ✓ Prestar servicios especializados en salud mental con los más altos estándares de calidad.
- ✓ Atender al usuario con calidad, oportunidad y seguridad desde un enfoque del desarrollo a escala humana.
- ✓ Desarrollar programas de investigación y docencia asistencia en el tema de la salud mental y las conductas adictivas.
- ✓ Garantizar la viabilidad financiera de la entidad mediante un modelo de gestión gerencial efectivo, la diversificación y mercadeo de los programas así como la descentralización de los servicios.
- ✓ Fortalecer el proceso de gestión del talento humano mediante el establecimiento de condiciones para su desarrollo integral, motivación y bienestar.
- ✓ Garantizar el desarrollo tecnológico de la entidad para el fortalecimiento, seguridad y confiabilidad del sistema de información.

## 2. METODOLOGÍA

La formulación estratégica se inicia con un análisis del contexto donde se tuvieron en cuenta las siguientes variables:

**2.1 Articulación del plan con los planes de los entes territoriales:** Al ser la institución, una Empresa Social del Estado del Orden Departamental, nuestro accionar debe estar en coherencia con las políticas definidas por los entes territoriales del nivel local, departamental y nacional en materia de salud mental.

El plan de desarrollo de la institución debe articularse a estos planes y el desarrollo de acciones y proyectos debe contribuir al logro de los objetivos trazados en los planes de los entes territoriales.

**2.2 Definición del sector salud:** Participación de la institución dentro del sector).

**2.3 Población que atiende:** Definir cual es la población que atiende la institución por régimen y expresarla en lo posible en cantidad.

**2.4 Amenaza de nuevos competidores y competidores actuales:** Cuáles

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 4 de 32

son los nuevos o los posibles competidores en el sector, sus características y como será su incidencia dentro del sector y la Institución.

- 2.5 Aspectos económicos, legales y sociales:** Las políticas económicas, las normas legales y los factores sociales influyen en el crecimiento y desarrollo de una empresa. En este punto, se debe enunciar para cada factor, cuáles son sus tendencias en el corto, mediano y largo plazo.
- 2.6 Productos:** Describir el portafolio de servicios actual y mencionar cuales está proyectando prestar en el corto, mediano y largo plazo, además de su capacidad instalada, indicadores de calidad y de gestión.
- 2.7 Publicidad y Mercadeo:** Consultar sobre la publicidad que está haciendo actualmente la entidad a través de los diferentes medios de comunicación y cuáles son sus propuestas futuras de inversión en ella. En este ítem es importante considerar el estudio de mercados que realice la institución.
- 2.8 Proveedores:** Describir cual es la tendencia de los proveedores del sector, dado que tienen una participación importante en el crecimiento de la empresa, al abastecer la tecnología, los materiales y suministros de los servicios.
- 2.9 Recurso humano:** Relacionar el número de funcionarios de la institución por contrato y vinculado, por nivel y salario promedio.
- 2.10 Infraestructura física:** Describir cuál es el estado actual en general y cuáles son las ampliaciones que está considerando realizar la entidad en su infraestructura física.
- 2.11 Tecnología:** Describir cuál es el estado actual en general de la dotación tanto administrativa como asistencial y cuáles son las renovaciones o adquisiciones que está considerando realizar la institución en tecnología.

Del análisis realizado se identifican cuales de estos aspectos son fortalezas y cuales debilidades organizacionales en el ámbito interno y cuales son amenazas u oportunidades en el ámbito externo. La calificación y ponderación de estos factores por su criticidad son llevados a la matriz interna externa, la cual identifica la orientación estratégica de la institución. El cruce de los factores críticos internos y externos valorados anteriormente y cruzados por medio de la Matriz DOFA permite la identificación de las estrategias funcionales.

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 5 de 32

Una vez definidas las estrategias funcionales se formulan los proyectos del plan de desarrollo los cuales se traducen en planes de acción, para los cuatro años de duración del plan de desarrollo. El plan de acción define el objetivo, meta, actividades, responsables y recursos necesarios. Anualmente los planes de acción se estructuran en planes operativos en los cuales se desglosan las actividades del plan de acción en tareas y se define un cronograma para la vigencia del año. El Plan de Desarrollo se evalúa trimestralmente y se ajusta de acuerdo al resultado de los indicadores por el Comité Directivo y anualmente se reformula siguiendo la misma metodología de acuerdo a las condiciones internas y externas de la Entidad.

### **3. FORMULACIÓN ESTRATÉGICA**

#### **3.1 Análisis del entorno:**

##### **3.1.1 Articulación del plan con los planes de los entes territoriales.**

1. Plan Nacional de Desarrollo 2006 – 2010 Estado Comunitario: Desarrollo para Todos. Ubicados en la línea 3, promoción de la equidad, específicamente en el sistema de protección social.
2. En el Plan de Desarrollo Antioquia para todos manos a la obra, estamos ubicados en la Línea 2: Desarrollo Social. El problema para esta línea es “Débil inclusión social y bajos niveles de desarrollo humano”, donde está inserto el programa de Salud Mental que estableció como objetivo: “Mejorar los niveles de salud mental de la población antioqueña”.
3. El Decreto 3039 de agosto 10 de 2007 por el cual se adopta el Plan Nacional de Salud Pública 2007 – 2010, define 10 prioridades nacionales en salud, siendo la cuarta la salud mental y las lesiones violentas evitables y la sexta las enfermedades crónicas no transmisibles donde se establece el problema de consumo de tabaco, estas prioridades están articuladas a objetivos como mejorar la salud mental, disminuir las enfermedades crónicas no transmisibles y las discapacidades.
4. Se articula igualmente con la Política Nacional para la Reducción del Consumo de Sustancias Psicoactivas y su Impacto, en su finalidad de reducir la incidencia y prevalencia del consumo de sustancias psicoactivas y mitigar el impacto

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 6 de 32

negativo del consumo sobre el individuo, la familia, la comunidad y la sociedad, atendiendo los ejes de prevención, mitigación, superación y capacidad de respuesta.

### **3.1.2 Definición del Sector Salud.**

La ESE CARISMA es una institución de salud mental de segundo nivel de complejidad, del orden departamental, especializada en la atención de la enfermedad mental y adictiva, con acciones en promoción de la salud mental y prevención del consumo de sustancias psicoactivas.

La población atendida para tratamiento es prioritariamente del departamento de Antioquia, sisbenizadas atendidas mediante el sistema de aseguramiento subsidiado y sin aseguramiento en el mayor porcentaje, seguido del régimen contributivo por acciones de tutela interpuestas por los usuarios en un menor porcentaje y grupo de particulares en crecimiento.

Igualmente se desarrollan acciones de promoción y prevención a otros grupos poblacionales como: comunidad educativa, empresas, municipios, población vulnerable y en riesgo.

La entidad es centro de referencia en el tema a nivel nacional, regional y local, atendiendo solicitudes de instituciones públicas y privadas para asesoría y capacitación específica en el tema.

La ESE CARISMA pertenece a TREATNET- red internacional de instituciones de tratamiento-, conformada por la Oficina de las Naciones Unidas contra las Drogas y el Delito, cuyo objetivo es el establecimiento de las mejores prácticas en tratamiento y rehabilitación de persona con enfermedad adictiva.

### **3.1.3 Población que atiende.**

Población sisbenizada atendida mediante el sistema de aseguramiento subsidiado y sin aseguramiento, régimen contributivo por acciones de tutela interpuestas por los usuarios y grupo de particulares.

- La población atendida en el 2007 en consulta externa fue de 8.945 personas.
- El total de egresos hospitalarios en el mismo periodo fueron 669.
- La población general en acciones de promoción y prevención fueron 25.000, año 2007.

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 7 de 32

### 3.1.4 Amenaza de nuevos competidores.

- Iniciativa privada, orientada a atención de particulares de estrato socioeconómico alto.

#### **Competidores actuales.**

- Proantioquia: ONG que trabaja con intervención psicosocial a población en indigencia, desplazamiento, reinserción social.
- Hospital Mental (promoción y prevención)
- Samein (tratamiento de desintoxicación)
- Comunidades terapéuticos (La Alborada, La luz, Hogares Claret).
- Programa de salud mental de Envigado (tratamiento, promoción y prevención)
- Fundación Universitaria Luis amigo (tratamiento, promoción y prevención)
- CIAF universidad san buenaventura (tratamiento Ambulatorio)
- Centro CITA (tratamiento Ambulatorio)
- Toxicología del Hospital universitario san Vicente de Paúl (Desintoxicación y tratamiento ambulatorio)
- Surgir (promoción y prevención)
- Universidad de Caldas. (promoción y prevención)
- Partenón (atención a población especial niños ÍCBF)
- Alcohólicos anónimos
- Narcóticos anónimos

### 3.1.5 Aspectos Económicos, Legales y Sociales

- El sistema de seguridad social en salud no contempla dentro de su plan obligatorio de salud, la atención en enfermedad mental y adicciones, lo que dificulta el acceso a la población.
- El plan nacional de salud publica incluye como cuarta prioridad la salud mental y como parte de esta el tema de las adicciones. Decreto nacional 3039 de 2007
- Ley 1122 de 2007 (reforma a la ley 100 de 1993)
- Política nacional de salud mental 1998

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 8 de 32

- Ley 715 del 2001
- Plan Nacional de desarrollo “Estado comunitario desarrollo para todos”. Línea 3
- Plan departamental “Antioquia para todos – manos a la obra-” Línea 2 (Desarrollo social).

### 3.1.6 Productos

#### Actuales

- Modalidades de tratamiento: desintoxicación, deshabitación, reinserción, seguimiento, ambulatorio, mantenimiento con metadona.
- Servicios de consulta externa (psicológica, psiquiátrica, trabajo social, medica especialista en farmacodependencia, toxicología).
- Servicio de farmacia.
- Acciones de promoción y prevención: educativas, formativas, asesoría.
- Diseño, producción y distribución de material educativo.
- Programa educativo de televisión “Una ventana a la vida”
- Realización de investigación en el tema de las adicciones.
- Capacitación al personal de salud en formación.

#### Proyectados

- Desarrollo del programa de Telemedicina.
- Nuevas modalidades de tratamientos ambulatorios.
- Desarrollo de estrategias de reinserción laboral.
- Diversificar las líneas de investigación.
- Asesorar a las instituciones dedicadas a tratamiento de adictos para el cumplimiento de los requisitos de habilitación establecidos en la resolución 1315.
- Realizar convenio con la DSSA para la verificación de los requisitos de habilitación en las instituciones dedicadas al tratamiento de adictos.
- Prestar servicios de asesoría al ente territorial y nacional en el establecimiento y reglamentación de los programas de tratamiento, especialmente opioides (metadona).

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 9 de 32

- Formación de recurso humano profesional de las áreas de la salud y social para atención primaria en el tema e intervención temprana en conductas adictivas.

### 3.1.7 Publicidad y Mercadeo

La institución cuenta con un rubro presupuestal destinado principalmente para la elaboración de papelería y algunas publicaciones que se requieren. Actualmente, la institución hace publicidad a través de:

- Programa de televisión Una Ventana a la Vida, en el cual figura como patrocinador, y en donde se realizan menciones comerciales de la institución. El programa se emite en Teleantioquia, con ubicación en el satélite geoestacionario y posibilidad de sintonía internacional. Así mismo el programa es retransmitido a través de 47 canales de televisión, permitiendo una mayor cobertura. Sin embargo, existe una limitación por parte de Teleantioquia que sólo nos permite apariciones muy restringidas como institución.
- Línea Amiga de Ayuda y Orientación en Salud Mental y Farmacodependencia, a través de este servicio los usuarios conocen el funcionamiento de la institución. Aunque Carisma realiza la publicidad del servicio, por disposiciones del contratista, no es posible la aparición en su publicidad.
- Página Web: Falta mayor difusión de su existencia y posicionamiento en los buscadores más reconocidos y visitados.
- Pauta en Directorios Telefónicos: La institución publica avisos en el directorio telefónico en las páginas blancas y amarillas, en el directorio de Despachos Públicos y en el directorio Saludable. Igualmente figura en el servicio telefónico del 113.
- Freepress: Divulgación de la información de la Institución a través de boletines de prensa, ruedas de prensa y contactos con los medios de comunicación.
- Vallas y avisos de señalización ubicadas cerca a las instalaciones de la institución y son para señalar el acceso a la institución.
- Impresos: La E.S.E. tiene actualmente la necesidad de actualizar el impreso del portafolio de servicios. Además de este impreso ha contado con tarjetas que se distribuyen entre los taxistas que llegan a la institución, plegables sobre las drogas y preguntas frecuentes que se entregan a los usuarios de servicios.

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 10 de 32

- Se ha identificado la necesidad de realizar publicación del programa de metadona.

En cuanto a los proyectos que realiza Carisma en convenio con otras instituciones, la mayoría cuenta con un componente de publicidad, un ejemplo claro de esto son los proyectos con el Comité Departamental de Prevención en Drogas en los cuales Carisma aparece apoyando mensajes de Prevención más no difundiendo los servicios.

Con base en lo anterior y en los proyectos de expansión de servicios que tiene la institución se ha identificado la necesidad de elaborar un plan de publicidad o plan de medios, con el que se logre la difusión de los servicios de la E.S.E. y un mayor posicionamiento en el medio.

### **3.1.8 Proveedores**

Se tienen procesos y políticas establecidas para la selección de proveedores, cada día se incrementa el registro de estos. No tenemos ningún inconveniente en la obtención de los productos a excepción de la Metadona, porque es Política Nacional el manejo monopolista por el Fondo Nacional de Estupefacientes.

En términos generales son oportunos y ágiles los procesos de contratación con los diferentes proveedores, ya que nos regimos por el estatuto de contratación interno y normas civiles y comerciales, y se manejan cuantías mínimas y menores.

Contamos con unas buenas relaciones comerciales con los proveedores dado que cumplimos la política financiera.

### **3.1.9 Recurso Humano**

Actualmente la planta consta de 28 cargos, uno de ellos de período (gerente), tres cargos de libre nombramiento y remoción, 13 en provisionalidad y seis en carrera administrativa, 3 trabajadores oficiales y dos vacantes: un profesional universitario y un auxiliar de enfermería. El valor total anual de la planta de cargos es de \$673.218.984

En cuanto a los contratos de tercerización de servicios se tienen contratados los servicios de:

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 11 de 32

- Vigilancia con Miro Seguridad, por un valor anual total de \$102.000.000.
- Transporte con Rutas Verdes y Blancas, por valor anual de \$26.653.334.
- Administrativos (Proceso de Gestión Financiera y administrativa) con Cooperativa Interservicios, con 9 asociados y con un valor de contrato año de \$236,869,073.
- Servicios de mantenimiento, Jardinería y Alimentación con la cooperativa Serconal, con 7 asociados y con un valor de contrato año de \$ 80,940,260
- Salud con la cooperativa Galenos, Con 11 asociados y por un valor de \$282,906,542
- Laboratorio Clínico con Dinámica IPS

Los contratos de prestación de servicios profesionales, se celebran de acuerdo a la necesidad de ejecución de proyectos o propuestas contratadas.

Se ha identificado la necesidad de crear nuevos cargos que hagan parte del objeto misional para mejorar la retención del personal, satisfacción, sentido de pertenencia disminuir la tercerización, y cubrir las nuevas sedes que se abran.

Evaluar la posibilidad de definir un reconocimiento económico a los practicantes, evaluar la figura de convenio docente asistenciales por la figura de aprendiz o evaluar otras opciones.

Posibilidad de crear la plaza de medico rural y enfermera con la figura de servicio social obligatorio.

Revisar y estructurar la planta de cargos y el organigrama.

Incipiente implementación de los procesos de talento humano.

### **3.1.10 Infraestructura Física**

La institución cuenta con 4 bloques que son: Administrativo, hospitalización, ambulatorio y talleres.

El bloque administrativo cuenta con dos plantas, en la primera se encuentra:

- Área administrativa y financiera que comprende recepción, contabilidad, facturación, tesorería, nómina, presupuesto, secretaria (auxiliar administrativa) y la dirección administrativa. Se encuentra en buen estado de funcionamiento y acorde a las necesidades.

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 12 de 32

Consulta externa que incluye la oficina de admisiones, el cuarto de equipos donde se encuentra el servidor, 10 baños, un cuarto de aseo, sala de espera, un consultorio de psicología, un consultorio de médica especialista, una oficina de atención al usuario, un consultorio de trabajo social, dos consultorios de psiquiatría, un auditorio, este último es un área muy subutilizada y se sugiere sea adecuado como consultorios en aras de mejorar la oportunidad en la atención. En términos generales se encuentra en buen estado de funcionamiento y acorde a las necesidades.

En la oficina de consulta externa se requiere adecuación de los espacios para garantizar la privacidad de los usuarios. El cuarto de equipos de consulta externa (servidor) requiere aire acondicionado.

- Servicio Farmacéutico: Cuenta con baño y bodega. Se encuentra en buen estado de funcionamiento.
- Servicio de Alimentación, Bodega de alimentación, Oficina de nutrición y comedor: Se encuentran en buen estado de funcionamiento y acorde a las necesidades.
- Panadería: Cuenta con un baño y una bodega. Se encuentra en buen estado de funcionamiento y acorde a las necesidades.
- Almacén: Cuenta con dos baños, ambos subutilizados. Se encuentra en buen estado de funcionamiento y acorde a las necesidades.
- Cafetería: Se sugieren adecuaciones en el techo y evaluar la posibilidad de que no quede a la intemperie.

El segundo piso consta de: 5 oficinas sobre el ala derecha, 3 baños y un cuarto de aseo, auditorio con cuarto de sonido, aire acondicionado al lado del auditorio, cubículo de la línea amiga, una sala de espera, cafetín, seis oficinas en el ala izquierda, 3 baños, el cubículo de secretaria de gerencia, en la gerencia se encuentra un baño y un cuarto de aire acondicionado. En el centro documental también se cuenta con un cuarto de aire acondicionado. En términos generales toda el área se encuentra en buen estado.

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 13 de 32

Como necesidades de mejoramiento locativo, se tiene identificada la división del área de comunicaciones por módulos de trabajo para los profesionales del área de comunicaciones y de promoción y prevención.

El bloque ambulatorio cuenta con dos plantas, en la primera se encuentra:

- Un oratorio, dos auditorios, uno de ellos con posibilidad de subdivisión, 8 baños, lavandería, bodega de talleres. Todos en excelente estado pues las instalaciones son nuevas.
- En la segunda planta se encuentra una terraza descubierta, biblioteca, un cuarto técnico, 4 salones de psicoterapia, un salón de profesionales, un salón de televisión, dos habitaciones para pasantías, dos baños y dos cuartos de aseo y una terraza cubierta.

Todos en excelente estado por ser una infraestructura nueva.

El bloque de talleres cuenta con dos plantas, en la primera se encuentra:

- Un gimnasio.
- Dos baños.
- Una ludoteca.

En el segundo piso se cuenta con:

- Cuatro salones para talleres.
- Un baño.
- Un cuarto de aseo.

El bloque de hospitalización cuenta con:

- El cuarto de observación requiere adecuación de la rampa para el ingreso de camillas y closet.
- Un consultorio interno con baño
- 10 casitas en regulares condiciones, estas tienen necesidades de adecuación en cuanto a techos, pisos, baños, closet y mejoramiento de paredes. Se tiene identificada la necesidad de ampliación de los servicios.
- Se identificó también la necesidad de adecuar espacios para las visitas de los usuarios.
- Adecuación de espacios para el descanso de los empleados.

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 14 de 32

- Se cuenta con varias casetas para: planta de agua, planta eléctrica, cuarto para manejo de residuos sólidos y portería. Todos en buen estado de funcionamiento.
- Otra necesidad identificada, es la adecuación de un espacio para mantenimiento (Cuarto útil para almacenamiento de herramientas)

Se tiene identificada la necesidad de abrir y adecuar nuevas sedes para mejorar y ampliar servicios

### 3.1.11 Tecnología

Actualmente la institución cuenta en hardware con dos servidores, uno de ellos en uso, 43 equipos de cómputo, dos impresoras láser en red, una en el centro documental que es poli cromática y una en comunicaciones monocromática, Una impresora láser en Consulta Externa (compartida en el servicio) 7 impresoras, 5 de punto y 2 de inyección de tinta, 3 escaners.

Se cuenta con una UPS para el servidor, los demás equipos están sin protección eléctrica; amplificadores de sonido con sus consolas, planta telefónica, 3 switches, dos de 24 y uno de 16 puertos que no están en uso, y uno de 48 puertos que se utiliza actualmente, dos cámara web para implementar con la historia clínica y tres videobeams, dos buenos instalados y uno en regular estado sin uso.

Además de una red de voz y datos interna y equipos biomédicos para atención clínica de los usuarios: electrocardiógrafo, un nebulizador, un aspirador, nevera para conservación de medicamentos.

En cuanto a Software, contamos con:

- Sistema Operativo: Windows 98, Windows Xp y Windows Vista son los sistemas operativos con que cuentan los equipos de la institución.
- A largo plazo, debe existir la posibilidad de migración a los sistemas operativos más actualizados a través del licenciamiento por Malls (varios equipos), puede ser por la adquisición de nuevos equipos o simplemente por licenciamiento por necesidades de la institución.
- Herramientas Ofimáticas: Como Office en sus versiones 2003 y 2007 debe existir la posibilidad de migración a las herramientas ofimáticas más actualizadas a través del licenciamiento por Malls (varios equipos), puede ser

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 15 de 32

por la adquisición de nuevos equipos o simplemente por licenciamiento por necesidades de la institución.

- Software empresarial Xenco que provee los módulos de Contabilidad, Tesorería, Inventarios, Cartera, Nómina, y Gestión Hospitalaria en la parte administrativa y en la historia clínica se cuenta con historias definidas para psiquiatría, especialista en farmacodependencia, trabajo social, psicología y toxicología para consulta externa y hospitalización y de enfermería para el área de hospitalización.

En la actualidad, se requiere actualizar todos los módulos administrativos ya que se encuentra obsoleto en cuanto a lo que se refiere a mejoras de Ley y de funciones aplicativos, además se requiere hacer cambio de plataforma de modo carácter a modo gráfico, pues las mejoras de la casa de software se continuarán haciendo básicamente sobre esta última plataforma.

Se debe además hacer la adquisición o cambio de los Centinels o llaves de acceso a los programas para que tome las actualizaciones en cuanto a sistemas operativos y hardware.

- Software para administración documental: La funciones que realiza el administrador documental si bien son necesarias, no son suficientes para el desarrollo del centro documental, teniendo en cuenta la trazabilidad de los documentos, la seguridad y la posibilidad de generar indicadores de productividad, gestión y calidad, además del crecimiento en la producción documental y la adaptación a la normatividad y sus reformas. Se debe además tener en cuenta la aplicación de las Tablas de Retención Documental que nos obliga a conservar unos documentos de forma permanente que requiere una mayor y mejor conservación, lo que nos lleva a adoptar medidas para evitar su destrucción o deterioro por el uso, mediante técnicas como la digitalización.
- Antivirus: En la actualidad, no se cuenta con una licencia adquirida de antivirus, se está trabajando con un antivirus gratuito que no ofrece todas las opciones para garantizar la no intromisión de virus, spam, spyware, malware, phishing o cualquier otra forma de ataque a la red de la institución.
- Otro Software: Como otras herramientas, la institución cuenta con:
  - Message Popup para mensajería interna.

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 16 de 32

- Winzip o Winrar para la compresión o descompresión de archivos.
- Acrobat para la creación y lectura de documentos con protección.
- Epi-info, para manejo de información estadística y epidemiológica.
- Telemedicina: Se encuentra en implementación a nivel departamental.

Todos estos cuentan con licenciamiento gratuito, excepto el Acrobat que fue adquirida con costo por la institución.

- Intranet: La E.S.E. cuenta con una intranet de muy buen desarrollo y con buenos servicios, que permiten consultar y compartir documentos, además de la difusión de información que se requiere. Sin embargo la utilización de la intranet no es muy alta y para un mayor aprovechamiento de la herramienta, se pueden implementar otros servicios tales como, chats y foros internos, evitar el uso de papel atendiendo una de las estrategias de la institución, y la inclusión de documentos de uso diario y legislación que aplique para los diferentes servicios u oficinas de la E.S.E.
- Internet: La E.S.E. cuenta con una página web que nos permite comunicación con el mundo informático exterior.

La pagina Web requiere de cambios desde el diseño y los aplicativos. (interactivo) y cambio de plataforma.

Con el fin de mejorar la infraestructura y los servicios informáticos de la E.S.E. se requiere la adquisición de:

- Firewall de internet para protección de la red
- Sistema Wi-fi (Internet inalámbrica)
- Antena parabólica o cable
- UPS regulada de 10 a 15 KVA para protección de los equipos en cuanto a la estabilización de la energía.
- Aire Acondicionado para cuartos de equipos.
- Software para administración documental
- Licencia de Antivirus
- Actualización de los módulos de software Xenco
- Renovación tecnológica de equipos: se propone la actualización o adquisición de 4 equipos de cómputo por año (PC), además de equipos periféricos como impresoras, escáners o videobeams según necesidades de servicios.
- Nueva tecnología biomédica o para atención clínica a pacientes como camas electrónicas entre otras.

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 17 de 32

### 3.2 Análisis Interno Externo

Del análisis de contextos se identificaron Oportunidades y amenazas en el contexto externo y Fortalezas y debilidades en el contexto interno, estos factores se calificaron así:

- 4 fortaleza u oportunidad importante
- 3 fortaleza u oportunidad menor
- 2 Debilidad o amenaza menor
- 1 Debilidad o amenaza importante

#### 3.2.1 Identificación de Factores Críticos:

El equipo formulador del plan consideró como factores críticos de éxito para la institución las oportunidades y fortalezas calificadas con cuatro (4) y las amenazas y debilidades calificadas con uno (1). Entendiendo como factores críticos de éxito aquellos positivos que se deben aprovechar o mantener y mejorar para lograr el desarrollo institucional y aquellos negativos que si no se intervienen o mantienen pueden afectar en forma importante a la Empresa.

A cada factor crítico, tanto internos como externos se le dio un valor ponderado y la calificación final es producto de la multiplicación de la calificación por el valor ponderado, estos resultados se suman dando el resultado por categoría: factores internos y factores externos los cuales se llevan a la matriz interna externa; dependiendo de la localización en la matriz será la orientación estratégica para la entidad.

##### 3.2.1.1 Factores Críticos Internos

FORTALEZA	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO	CALIFICACIÓN FINAL
<b>APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO</b>			

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 18 de 32

Personal idóneo para desarrollar las funciones.	4	0,25	1
Políticas gerenciales que favorecen el desarrollo, motivación y mantenimiento del talento humano.	3	0,25	0,75
Diferentes medios de comunicación que facilitan la comunicación organizacional y buen clima laboral.	4	0,25	1
Se cuenta con herramientas de información y la tecnología.	4	0,25	1
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>3,75</b>
<b>DEBILIDAD</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>
No hay homogeneidad en el sentido de pertenencia y en la disposición al cambio	2	0,12	0,24
Inconformidad en el talento humano por diferencias en las formas de contratación.	1	0,175	0,175
Sobrecarga laboral	1	0,175	0,175
Debilidad en la comunicación organizacional	1	0,176	0,176
No se cuenta con el área para el desarrollo del proceso de gestión del talento humano	1	0,177	0,177
Incipiente cultura informática	1	0,177	0,177
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1,12</b>

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 19 de 32

<b>FORTALEZA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>
<b>PROCESOS INTERNOS</b>			
Modelo propio de atención establecido y evaluado.	4	0,17	0,68
Modelo propio de promoción y prevención establecido.	4	0,17	0,68
Grupo interdisciplinario constituido y con buena dinámica interna.	4	0,17	0,68
Programas definidos de acuerdo a las necesidades del cliente externo.	4	0,17	0,68
Actualización académica con universidades por los convenios.	3	0,15	0,45
Programa de televisión una ventana a la vida.	4	0,17	0,68
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>3,85</b>
<b>DEBILIDAD</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>
Falta de oportunidad en la atención en citas de primera vez, seguimiento e ingreso a hospitalización.	1	0,15	0,15
No se cuenta con programas y material educativo de p y p para población menor de 10 años.	2	0,14	0,28
Poco desarrollo en la cultura del manejo del riesgo.	1	0,14	0,14
No hay estudio de resultados de medición del impacto de los programas de P y P.	2	0,1	0,2
No existe un grupo constituido de investigación, ni están definidas las líneas de investigación.	1	0,13	0,13
No se cuenta con un procesos de reeducación, ni reinserción socio laboral.	1	0,12	0,12

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 20 de 32

Incipiente desarrollo del programa de farmacovigilancia.	1	0,12	0,12
Falta sistematizar la evaluación del modelo de tratamiento	2	0,1	0,2
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1,34</b>

<b>FORTALEZA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>
<b>CLIENTES</b>			
Contar con mecanismos de escucha activa para clientes internos y externos.	<b>3</b>	0,25	0,75
Asociación de usuarios comprometida con el desarrollo institucional.	3	0,25	0,75
Expansión de programas de Promoción y Prevención.	4	0,5	2
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>3,5</b>
<b>DEBILIDAD</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>
Satisfacer expectativas de los usuarios que tienen problemas con normas y límites.	1	0,65	0,65
Pobre red de vínculos a nivel internacional, nacional y local.	2	0,35	0,7
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1,35</b>

<b>FORTALEZA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>
<b>FINANCIERA</b>			
Solidez financiera.	4	0,25	1
Adecuada infraestructura física.	4	0,25	1
Nuevo bloque para tratamientos ambulatorios.	3	0,13	0,39

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 21 de 32

Se cuenta con recursos físicos, tecnológicos, financieros disponibles para realizar las funciones.	3	0,12	0,36
Recuperación de copagos.	4	0,25	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>3,75</b>
<b>DEBILIDAD</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>
Difícil acceso geográfico.	2	0,1	0,2
Insuficiente capacidad locativa para la atención de la demanda.	1	0,35	0,35
Insuficiencia de recursos informáticos y medios de comunicación.	2	0,1	0,2
Falta plan de mercadeo a nivel nacional, departamental e internacional.	2	0,1	0,2
No gestión para la búsqueda de recursos de cooperación internacional.	1	0,35	0,35
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1,3</b>

<b>FORTALEZA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>
<b>IMPACTO</b>			
Habilitación de los servicios.	3	0,15	0,45
Implementación del programa de gestión de la calidad.	4	0,35	1,4
Cultura de calidad que favorece el mejoramiento continuo de los procesos.	4	0,35	1,4
Modelo de intervención validado que permite ser replicado en otras instituciones.	3	0,15	0,45
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>3,7</b>

<b>DEBILIDAD</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>
------------------	---------------------	------------------------	---------------------------

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 22 de 32

Poca cultura de la medición y análisis de los resultados para toma de decisiones.	1	0,5	0,5
Baja cultura de autocontrol y seguimiento a procesos.	1	0,5	0,5
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

### 3.2.1.2 Factores Críticos Externos

OPORTUNIDADES	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO	CALIFICACIÓN FINAL
<b>APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO</b>			
Reconocimiento del talento humano en el medio.	4	1,000	4
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1,000</b>	<b>4,000</b>
AMENAZA	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO	CALIFICACIÓN FINAL
Dificultad para contratar talento humano experto en el tema.	1	0,334	0,334
Empresas con capacidad de cautivar personal competente y formado	2	0,333	0,666
Espionaje y sabotaje informático	2	0,333	0,666
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1,666</b>

OPORTUNIDADES	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO	CALIFICACIÓN FINAL
<b>PROCESOS INTERNOS</b>			
Demanda de los servicios desde diferentes factores	3	0,190	0,57
Alianzas estratégicas para el desarrollo de la investigación.	4	0,390	1,56

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 23 de 32

Contar con investigación sobre las prevalencias del consumo de sustancias psicoactivas	3	0,210	0,63
Ser centro de práctica de Universidades e instituciones técnicas.	3	0,210	0,63
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>1,000</b>	<b>3,390</b>
<b>AMENAZA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>
No conocimiento de nuestra competencia	1	0,334	1,002
Oportunidad en la atención de otras instituciones	2	0,333	1,332
Competencia con programa innovadores de p y p y atención a la enfermedad	2	0,333	0,999
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3,333</b>

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>
<b>CLIENTES</b>			
Establecer contratación con clientes nuevos y antiguos de los diferentes programas.	4	0,125	0,5
Voluntad política del gobierno departamental y municipal.	4	0,125	0,5
Mayor exigencia del cliente frente a los criterios de calidad del servicio.	3	0,125	0,375
Comunidad que reconoce y acepta la institución.	3	0,125	0,375
Ejecutar el Plan de Acción del comité departamental de prevención en drogas.	4	0,125	0,5
Pertenecer al Consejo Seccional de Estupefacientes.	3	0,125	0,375

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 24 de 32

Única posibilidad en el medio para la atención de pacientes de régimen subsidiado y sin aseguramiento.	4	0,125	0,5
Pertenecer a Treatnet.	4	0,125	0,5
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>1,000</b>	<b>3,625</b>
<b>AMENAZA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>
No estar contemplado el tratamiento de las adicciones en el POS, ni en el POS-S	1	0,334	1,336
No disponibilidad de algunos medicamentos para el tratamiento	2	0,333	1,332
Insatisfacción de los clientes por la no oportunidad del servicio	1	0,333	0,999
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3,667</b>

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>	<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>
<b>FINANCIERA</b>			
Destinación de recursos para el tema de la salud mental y las adicciones en los planes de desarrollo nacional, departamental y municipal.	4	0,333	1,332
ONG e instituciones que financian recursos para desarrollar proyectos en salud mental.	4	0,333	1,332
Inclusión del tema en los programas de salud ocupacional	4	0,334	1,336
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 25 de 32

AMENAZA	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO	CALIFICACIÓN FINAL
Poca asignación de recursos	1	0,500	0,5
Bajos costos de los tratamientos en adicción que ofrece la competencia.	2	0,500	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1,5</b>

OPORTUNIDADES	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO	CALIFICACIÓN FINAL
<b>IMPACTO</b>			
El tema de salud mental y las adicciones quedo priorizado en el Plan nacional de salud publica.	4	0,350	1,4
Retransmisión del programa de Televisión una Ventana a la vida en canales municipales y por televisión satelital	3	0,220	0,66
Credibilidad de la institución frente a los medios de comunicación externos	3	0,220	0,66
Posicionamiento en el medio como institución en el modelo de tratamiento de las adicciones.	3	0,210	0,63
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>3,35</b>
AMENAZA	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO	CALIFICACIÓN FINAL
Poca asignación de recursos	1	0,500	0,5
Bajos costos de los tratamientos en adicción que ofrece la competencia.	2	0,500	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1,5</b>

### 3.3 Evaluación del análisis interno externo

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 26 de 32

Si el resultado es de 1.0 a 1.99 la posición de la organización es débil, por lo tanto la formulación de las estrategias deben ser de reingeniería, de eliminación de procesos que no producen valores agregados. Si el resultado va de 2.00 a 2.99 el momento del sistema es de consolidación de estrategias para mantener la posición presente; finalmente si se obtiene un resultado de 3.0 a 4.0 las estrategias a construir tendrán como meta un mayor crecimiento y desarrollo.

Para el caso de la institución los resultados fueron los siguientes:

**Factores críticos internos: 2.4**

**Factores críticos externos: 3.0**

### **3.4 Formulación de la estrategia corporativa:**

Con base en el análisis interno y externo de los factores críticos, la E.S.E Carisma enfoca las estrategias institucionales para el próximo cuatrienio hacia el mejoramiento continuo de los procesos y servicios por medio de la consolidación del sistema de gestión integral con enfoque de calidad orientado al usuario y su familia, el mercadeo, diversificación y la descentralización de sus servicios, la adecuación de la infraestructura, el desarrollo humano del personal, el desarrollo tecnológico, de información y de comunicación y el posicionamiento de la institución como centro de referencia a nivel nacional e internacional.

### **3.5 Formulación de las Estrategias Funcionales:**

Para la formulación de las estrategias funcionales se utiliza la matriz DOFA en la cual se cruzan las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas identificadas como factores críticos de éxito en el análisis interno externo, de la siguiente manera:

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
	(DE CRECIMIENTO)	(DE SUPERVIVENCIA)
<b>AMENAZAS</b>	ESTRATEGIAS FA	ESTRETEGIAS DA
	(DE SUPERVIVENCIA)	(DE FUGA)

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 27 de 32

**Estrategias FO** o estrategias de crecimiento son las resultantes de aprovechar las mejores posibilidades que da el entorno y las ventajas propias, para construir una posición que permita la expansión del sistema o su fortalecimiento para el logro de los propósitos que emprende.

**Estrategias DO** son un tipo de estrategias de supervivencia en las que se busca superar las debilidades internas, haciendo uso de las oportunidades que ofrece el entorno.

**Estrategias FA** son también de supervivencia y se refiere a las estrategias que buscan evadir las amenazas del entorno, aprovechando las fortalezas del sistema.

**Las estrategias DA** permiten ver alternativas estratégicas que sugieren renunciar al logro dado una situación amenazante y débil difícilmente superable, que expone al sistema al fracaso.

El equipo formulador del plan, se centro en las estrategias FO, DO y FA

ESTRATEGIAS F-O	ESTRATEGIAS D-O	ESTRATEGIAS FA
<b>APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO</b>		
Plan de capacitación permanente para el talento humano en todas las áreas, tanto el tema de las adicciones como en habilidades indispensables para el desempeño de sus funciones y competencias informáticas.	Garantizar la implementación en nuevas tecnologías informática al fortalecimiento y actualización del sistema de información.	Fortalecer la implementación del proceso de gestión del talento humano.
Continuidad y fortalecimiento de los planes que hacen parte del comité del bienestar social como de clima organizacional y recreación.	Reestructuración de la planta de cargos para el adecuado desarrollo de los programas.	Realizar estudio y presentar propuesta ante junta directiva para la nivelación de los salarios del personal con respecto al medio.
Replantear y fortalecer los convenios docente asistenciales para garantizar la permanencia y continuidad de los practicantes.	Crear en la planta de cargos las plazas misionales para el desarrollo de los programas de tratamiento.	
	Ajustar parámetros de contratación con cooperativas buscando mejores garantías laborales para el personal.	

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 28 de 32

ESTRATEGIAS F-O	ESTRATEGIAS D-O	ESTRATEGIAS FA
	Ubicar en el organigrama y crear en la planta de cargos el área para el desarrollo del proceso de talento humano.	
<b>PROCESOS INTERNOS</b>		
Fortalecer la investigación institucional.	Ampliación de la oferta de los servicios para mejorar la oportunidad de la atención.	
Diseño de nuevos programas para los procesos de promoción y prevención, hospitalización y ambulatorios a partir de las necesidades de la población.	Consolidar la cultura de seguridad y disminución del riesgo para garantizar la prestación de un servicio con calidad.	
Fortalecer, validar y referenciar el modelo de atención.	Fortalecer el programa de metadona.	
Revisar el proceso de reinserción sociolaboral de los pacientes.		
Consolidación del programa de televisión una ventana a la vida.		
<b>CLIENTES</b>		
Descentralizar los servicios para brindar atención a los usuarios	Pertenecer a redes nacionales e internacionales en el tema de la salud mental y adicciones.	Acercamiento con la competencia para establecer alianzas y referenciarlos frente a nuestros servicios.
Diseñar proyectos específicos que den respuesta a las obligaciones establecidas en el plan nacional de salud pública para los entes territoriales.		
<b>FINANCIERA</b>		
Ampliar la cobertura en el área de hospitalización.	Expansión y descentralización de los servicios de la institución a nivel local y regional.	Aumentar la venta de servicios al departamento de atención y de promoción y prevención.
Fortalecer la gestión para la recuperación de cartera.	Diseñar e implementar plan de mercadeo y comunicación.	
<b>IMPACTO</b>		
Participar en la elaboración de	Consolidar la cultura del	Fortalecer el programa de la

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 29 de 32

ESTRATEGIAS F-O	ESTRATEGIAS D-O	ESTRATEGIAS FA
planes, construcción de políticas en el tema, presentación de propuestas de reforma de ley.	autocontrol, medición y análisis de resultados para detectar los procesos críticos que requieran intervención y así mejorar la prestación de los servicios y la satisfacción del cliente.	calidad como cultura de la ESE carisma para la atención de clientes internos y externos.
Interiorización y fortalecimiento de la cultura de calidad.		Sensibilizar a las instancias políticas a nivel nacional, municipal y departamental en la intervención el tema de las drogas.

### 3.6 Formulación de Proyectos:

De las estrategias funcionales identificadas se formulan los proyectos del plan de desarrollo que las ejecutaran, para el plan 2008 – 2012. Se identificaron por el equipo los siguientes proyectos

ESTRATEGIAS	PROYECTOS	ACCIONES
<b>CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE</b>		
Garantizar la capacitación en competencias propias del cargo, en calidad y en informáticas.	<b>GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>	Implementación del proceso de talento humano.
		Desarrollo de competencias y cualificación del talento humano.
Reestructuración de la planta de cargos para el adecuado desarrollo de los programas incluyendo creación de las plazas misionales para el desarrollo de los programas de tratamiento.		Reestructuración planta de cargos y escala salarial.

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 30 de 32

<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>PROYECTOS</b>	<b>ACCIONES</b>
Continuidad y fortalecimiento de los planes que hacen parte del comité del bienestar social como de clima organizacional y recreación.		Estímulos e incentivos.
Garantizar la confiabilidad de la información.	<b>GESTION DE TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	Manejo integral del sistema de información.
Garantizar la implementación en nuevas tecnologías informáticas al fortalecimiento y actualización del sistema de información.		Modernización de hardware y software.
		Fortalecimiento de la comunicación organizacional.
<b>PROCESOS INTERNOS</b>		
Fortalecer la investigación institucional.	<b>PROGRAMA DE INVESTIGACION</b>	Epidemiología de las adicciones.
		Tratamiento farmacológico de las adicciones.
		Evaluación de impacto de los programas de Promoción y Prevención.
		Investigación continua sobre resultados del tratamiento.
Fortalecer los convenios docente asistenciales.	<b>PROGRAMA DE DOCENCIA ASISTENCIA</b>	Fortalecer la institución como centro de práctica universitaria del personal de la salud.
Consolidar la cultura de seguridad y disminución del riesgo para garantizar la prestación de un servicio con calidad.	<b>GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO</b>	Fortalecimiento del programa de tecnovigilancia.

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 31 de 32

ESTRATEGIAS	PROYECTOS	ACCIONES
Consolidar el proceso de medición y análisis de resultados para detectar los procesos críticos que requieran intervención y así mejorar la prestación de los servicios y la consolidación de la institución como centro de referencia.		Modelo de gestión integral de riesgos.
Fortalecer el proceso de reinserción de los pacientes, orientado a mejorar la efectividad del tratamiento.	<b>REINSERCIÓN SOCIO-LABORAL DEL USUARIO</b>	Redefinición de los procesos de terapia ocupacional.
		Gestión con centros de formación para el trabajo.
		Gestión con empresas y empleadores.
<b>CLIENTES</b>		
Desarrollo de una cultura hacia el cliente.	<b>SATISFACCIÓN DE CLIENTES EXTERNOS</b>	Atención al usuario.
		Fidelización de clientes externos.
		Gestión comunitaria.
<b>FINANCIERA</b>		
Descentralizar los servicios para mejorar la accesibilidad y oportunidad en la atención a los usuarios.	<b>SOSTENIBILIDAD FINANCIERA</b>	Plan de mercadeo y comunicaciones
Diseño de nuevos programas para los procesos de p y p , hospitalización y ambulatorios a partir de las necesidad de la población.		Dotación, ampliación planta física y sedes alternas.
Ampliar la cobertura en el área de hospitalización.		Mercadeo de nuevos programas en Promoción y Prevención.
		Desarrollo de nuevos programas en tratamiento.

	<b>PLAN DE DESARROLLO</b>  <b>2008 - 2012</b>	<b>Código:</b> 100.18.03
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha de actualización:</b> Mayo de 2008
		<b>Página:</b> 32 de 32

ESTRATEGIAS	PROYECTOS	ACCIONES
Acceder a recursos de cooperación nacional e internacional.		Presentación de proyectos para acceder a recursos de cooperación.
Definir políticas de manejo de cartera.		Recuperación de cartera.
<b>IMPACTO</b>		
Pertenecer a redes nacionales e internacionales en el tema de la salud mental y adicciones.	<b>CENTRO DE REFERENCIACIÓN</b>	Referenciación comparativa.
Diseñar proyectos específicos que den respuesta a las obligaciones establecidas en el plan nacional de salud pública para los entes Territoriales.		Consolidación del programa de televisión una ventana a la vida.
Participar en la elaboración de planes, construcción de políticas en el tema, presentación de propuestas de reforma de ley.		Asesoría a entidades públicas y privadas.
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Proponer iniciativas para que sea incluida en la normatividad el tema de la salud mental y las adicciones.
Interiorización y fortalecimiento de la Cultura de calidad.		Habilitación en salud.
		Programa de auditoria (PAMEC).
		Acreditación.
	Modelo estándar de Control Interno (MECI).	

#### 4. PLAN DE ACCIÓN

El plan de acción operativiza el plan de desarrollo, constituye el conjunto de actividades con sus respectivos resultados, señala los responsables y el talento humano requerido para los proyectos específicos, así como los costos y los indicadores con los que se evaluará la gestión. (Anexo N° 1).