

“Desarrollo de Plan Estratégico”



SCORECARD

- Diseño y Desarrollo de:
- 1 Mapa de Objetivos Estratégicos (20 Objetivos) en 4 perspectivas.
- 10 Iniciativas Estratégicas.
- 21 indicadores estratégicos.
- 1 monitor de desempeño.
- 3 Reuniones de evaluación de cumplimiento a metas y avance a iniciativas.

PROYECTO

- **Nombre:** Desarrollo de Plan Estratégico
- **Duración:** 12 semanas
- **Etapas:** Proyecto
- **Prácticas Implementadas:** Balanced Scorecard (Etapas de análisis y desarrollo de sistema de gestión integral)
- **Industria/Sector:** Servicios / Salud

El Hospital Español fue fundado en 1869 por inmigrantes españoles. Es el Hospital de mayor tradición y afluencia en Veracruz, cuenta con 6 pabellones con diferentes servicios hospitalarios y de salud como: urgencias, banco de sangre y hemoterapia, cardiología, imagenología, ambulancias, terapia intensiva, laboratorios y análisis clínicos, farmacia, cafetería, entre otros. En la última década el Hospital Español ha iniciado una etapa de actualización y transformación, derivado de las necesidades del mercado y de la nueva mentalidad y visión de sus directivos.

RETO: Para afrontar la transformación del hospital, el presidente del consejo junto con el equipo directivo deciden hacer un plan estratégico que sirva como guía para hacer los cambios necesarios, el cual sea elaborado involucrando a todos los puestos clave del Hospital, para su posterior implementación. El reto fue elaborar un documento que plasmara el rumbo del hospital y la ruta paso a paso de cómo, cuándo, quién y qué se tenía que hacer para lograr la nueva visión establecida.

SOLUCIÓN: Se desarrolló un Plan Estratégico mediante la metodología de Balanced Scorecard. Se revisó y redefinió la misión, visión y valores. Se hizo un análisis interno de la operación del hospital área por área con un enfoque hacia el paciente, se hizo un análisis externo y de las necesidades actuales del mercado y de nuestros clientes, se obtuvieron los factores críticos de éxito del hospital para definir el mapa de objetivos estratégicos, en 4 perspectivas, a lograr en 5 años. Para lograr estos objetivos, se definieron 10 proyectos estratégicos que contienen todas las estrategias acordadas a llevar a cabo para transformar al Hospital y hacer los cambios necesarios. Por último se diseñó el panel de control (indicador para cada objetivo) y el sistema de reuniones multinivel, a través de los cuales se le dará seguimiento al cumplimiento de la estrategia del Hospital.

RESULTADOS: Se elaboró un documento de planeación estratégica, con la participación, involucramiento y convencimiento de los puestos claves de la organización. Se logró la alineación de los mandos, medios, directivos y consejo de administración de lo que se tiene que realizar.