

**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2021 SERVICIO NACIONAL DE SALUD**

No.	Criterios No.	Sub-criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	<b>1. Liderazgo</b>	1.2	A pesar de tener un manual de procesos bien detallado, no se han presentado evidencias de que en la práctica la gestión realizada sea por procesos y no funcional, ya que la estructura organizativa presentada obedece más bien a gestión funcional.	Actualizar de Manual de Procesos de modo que se pueda asegurar un sistema de gestión por procesos	Asegurar un sistema de gestión basados en procesos	-Actualizar y socializar el Manual de Procesos del SNS.	01/04/2021	30/06/2021	N/A	Manual de procesos actualizado y socializado	Departamento de Calidad en la Gestión	Ninguno
2		1.3	No se ha mostrado evidencias de que se haya otorgado reconocimientos a los empleados a partir de esfuerzos individuales o de equipos, más allá de la premiación a los Odontólogos.	Implementar los procesos de reconocimiento establecidos en la política Reconocimiento al Merito de los Colaboradores	Reconocer a los colaboradores que logren un cumplimiento destacado en el desempeño de sus funciones	Realizar los reconocimientos establecidos en la política.	05/01/2021	30/06/2021	N/A	Cantidad de colaboradores reconocidos	Dirección de Recursos Humanos	
3		1.3	No se evidencia acciones tomadas por los líderes a partir de sugerencias o quejas de los empleados	Incluir dentro de las sesiones del comité de calidad un punto en la agenda en la que se pueda dar participación a los líderes del SNS para recomendar acciones de respuesta a las quejas y/o sugerencia	Tomar acciones a partir de las quejas y sugerencias de los empleados.	Socializar las quejas y sugerencias. Socializar las acciones tomadas por los líderes de las quejas y sugerencias de los empleados.	05/01/2021	15/06/2021	N/A	Cantidad de acciones tomadas a partir de las quejas y sugerencias recibidas	Dirección de Recursos Humanos	Ninguno
4		2.1	No se evidencia la existencia del Manual de cargos.	Crear el Manual de Cargos del Servicio Nacional de Salud	Establecer los lineamientos y responsabilidades de los cargos del SNS acordes a la estructura organizativa	Crear y socializar el manual de cargos del SNS	01/03/2021	30/06/2021	N/A	Manual de cargos actualizado y socializado	Dirección de Recursos Humanos	Ninguno

5	<b><u>2. Estrategia y Planificación</u></b>	2.2	No se evidencia que a partir de los intercambios realizados a través de los "benchmarking" se hayan realizado proyectos de innovación.	Realizar proyectos de innovación, cuando aplique, de los benchmarking realizados. Si se llegasen a realizar benchmarking y no aplicase ningún proyecto de innovación, se debe dar la justificación apropiada.	Lograr que resultados de innovación luego de la realización de benchmarking	Realizar proyectos de innovación fruto de la realización de benchmarking y documentarlo en el formulario "Matriz de Benchmarking" Nota: Los proyectos de innovación serán realizados cuando aplique. Si no aplica, una justificación debe ser dada.	05/01/2021	30/06/2021	N/A	Cantidad de proyectos de innovación creados a partir de benchmarking realizados	Departamento de Desarrollo Institucional	Ninguno
6	<b><u>4. Alianzas y Recursos</u></b>	4.2	No se evidencia que se promuevan los suficientes estos mecanismos de recogida de opinión de los ciudadanos para que todos los usuarios de servicios los conozcan y puedan participar.	Realizar una campaña de comunicación en las redes sociales del SNS para incentivar uso de los canales de comunicación como herramienta de recogida de las opiniones de los ciudadanos	Mejorar la comunicación entre los usuarios de los servicios y el SNS, de modo que sus opiniones puedan recibir el tratamiento adecuado.	Realizar 3 publicaciones en las Red social de Twitter e Instagram promoviendo los mecanismo de recogida de opinion de los ciudadanos	05/01/2021	31/03/2021	N/A	Cantidad de publicaciones realizadas en redes sociales incentivando el uso de los canales de comunicación	Dirección de Comunicaciones	Ninguno
7		4.3	No se mostró un análisis de los riesgos financieros	Realizar al menos 2 análisis de riesgos financieros	Poder medir el nivel de riesgo y oportunidades de las decisiones financieras	Identificar los riesgos financieros asociados a un proceso Realizar el informe de análisis de riesgo financiero	05/01/2021	01/04/2021	N/A	Cantidad de análisis de riesgos financieros ejecutados	Dirección Financiera	Ninguno
8	<b><u>6. Resultados Orientados a los Ciudadanos Clientes</u></b>	6.2	No contamos con la existencia de indicadores o mediciones que permitan un análisis de la cantidad de canales y su respectiva eficiencia.	Crear un indicador de proceso que permita analizar la cantidad de canales relacionados a la transparencia de la prestación de servicios y su eficiencia	Poder medir la eficiencia de los canales de transparencia en la prestación del servicio	Desarrollar ficha técnica del indicador realizar la medición del indicador en cuestión	05/01/2021	30/03/2021	N/A	Indicador de proceso definido y medido regularmente	Departamento de Atención al Usuario	Ninguno
9		6.2	No se lleva un registro de estadísticas del número de expedientes devueltos por errores o de casos que requieran una repetición del proceso o bien que requieran alguna compensación.	Realizar reportes trimestrales sobre expedientes con errores y devueltos del proceso de solicitud de pasantía médica de ley	Poder medir el nivel de eficacia en la gestión de los expedientes del servicio de pasantía médica de ley	Analizar los datos del periodo correspondiente Realizar el reporte	01/04/2021	30/06/2021	N/A	Indicador de proceso definido y medido regularmente	Departamento de Pasantías Médicas	

	10	<b><u>8. Resultados de Responsabilidad Social</u></b>	8.2	No se evidencia la definición y medición de indicadores sobre otros tipos de actividades de impacto social.	Crear un indicador de proceso que permita identificar las actividades realizadas de responsabilidad social	Poder medir el grado de involucramiento del SNS en actividades de responsabilidad social	Desarrollar ficha técnica del indicador Realizar la medición del indicador en cuestión	05/01/2021	30/06/2021	N/A	Cantidad de actividades realizadas de responsabilidad social	Dirección de Recursos Humanos	Ninguno
--	----	---	-----	---	--	--	---	------------	------------	-----	--	-------------------------------	---------