PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2027 SERVICIO NACIONAL DE SALUD

Avance General: 0.00%

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Cumplimiento por Tareas	Cumplimiento por Criterio	Comentarios	Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin						
1	1. Liderazgo	Subcriterio 1.1.	Fortalecer la formación y sensibilización del personal en materia de ética, integridad y cumplimiento normativo.	Realizar capacitación anual en ética e integridad dirigido a los colaboradores del SNS.	Promover una cultura institucional basada en valores éticos, transparencia y cumplimiento normativo, fortaleciendo el comportamiento íntegro de los servidores públicos.	Impartir las capacitaciones al personal institucional.	1/1/2027	12/31/2027		0.00%		Recursos Humanos / Recursos financieros	Colaboradores capacitados en ética e integridad	Dirección de Recursos Humanos/ Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)
2		Subcriterio 1.2.	Aún existen oportunidades para fortalecer la cultura de mejora continua orientada a la excelencia organizacional.	Realizar el Autodiagnóstico institucional utilizando la herramienta CAF.	Impulsar la mejora continua de la organización a través de la evaluación sistemática de su desempeño, conforme al modelo de calidad CAF.	Elaborar autodiagnóstico CAF	1/1/2027	12/31/2027		0.00%		Recursos Humanos / Recursos Tecnológicos	Autodiagnóstico CAF elaborado	Dirección de Planificación y Desarrollo
3		Subcriterio 1.2.	Se identifican oportunidades para ampliar las estrategias e implementaciones institucionales enfocadas en la mejora continua de los procesos.	Continuar implementando procesos internos para una gestión más eficiente de la información institucional.	Optimizar la circulación de la información para mejorar el rendimiento operativo y la toma de decisiones en los distintos niveles de la institución.	Diseñar e implementar procesos internos que favorezcan la eficiencia y agilidad informativa.	1/1/2027	6/30/2027		0.00%		Recursos Humanos / Recursos Tecnológicos	Matriz de documentaciones aprobadas	Dirección de Planificación y Desarrollo
4	3. Personas	Subcriterio 3.1.	Se requiere reforzar los mecanismos de seguimiento y evaluación para apoyar de manera efectiva la cultura de desempeño institucional.	Apoyar la cultura de desempeño mediante la definición de objetivos individuales, seguimiento y evaluación sistemática.	Realizar un monitoreo de desempeño individuales de los colaboradores para el apoyo a la cultura de desempeño.	Monitorear el cumplimiento a través del indicador en SISMAP Gestión Pública	1/1/2027	12/30/2027		0.00%		Recursos Humanos / Recursos Tecnológicos	Matriz de acuerdos de desempeño	Dirección de Recursos Humanos
5	5. Procesos	Subcriterio 5.3.	La ejecución de las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad requiere fortalecerse para asegurar su efectividad y oportunidad.	Fortalecer la planificación, ejecución y seguimiento del programa de auditorías internas, asegurando su cumplimiento conforme a la norma ISO 9001:2015	Garantizar que las auditorías internas se ejecuten de forma planificada, cubriendo los procesos del sistema de gestión y generando valor en la mejora continua.	Realizar programa anual de auditorías internas	1/1/2027	12/31/2027		0.00%		Recursos Humanos / Recursos Tecnológicos	Auditorías realizadas	Dirección de Planificación y Desarrollo
6						Ejecutar las auditorías según lo planificado	1/1/2027	12/31/2027						
7	6. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes	Subcriterio 6.2.	Fortalecer el seguimiento sistemático de los atributos de calidad establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.	Monitorear y dar seguimiento periódico de los atributos comprometidos, con el propósito de identificar oportunamente desviaciones y aplicar acciones preventivas o correctivas.	Garantizar el cumplimiento sostenido de los compromisos de calidad asumidos con la ciudadanía, mediante la medición periódica de los atributos establecidos y la gestión oportuna de oportunidades de mejora.	Realizar monitoreo periódico de los indicadores asociados a los atributos comprometidos en la Carta Compromiso.	1/1/2027	12/31/2027		0.00%		Recursos Humanos / Recursos Tecnológicos	Cumplimiento de los atributos comprometidos.	Dirección de Planificación y Desarrollo
						Documentar los resultados del seguimiento mediante informes periódicos.	1/1/2027	12/31/2027						
8		Subcriterio 6.2.	Se requieren acciones para evaluar el tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias, de manera que se asegure su continuidad y seguimiento.	Dar seguimiento al tiempo de respuesta de las quejas y sugerencias presentadas por los usuarios.	Continuar evaluando las QDRS realizadas.	Generar reportes periódicos de las QDRS.	1/1/2027	12/31/2027		0.00%		Recursos Humanos / Recursos Tecnológicos	Cumplimiento de tiempo de respuesta	OAI, Departamento de Atención al Usuarios y Dirección de Comunicaciones
9	8. Resultados de Responsabilidad Social	Subcriterio 8.1.	Se requiere fomentar una mayor participación de los ciudadanos y partes interesadas externas en los procesos institucionales.	Fomentar la participación ciudadana en la evaluación de los servicios prestados.	Fortalecer los mecanismos de escucha activa para incorporar las percepciones y expectativas de los usuarios en la mejora institucional.	Realizar encuestas de satisfacción	1/1/2027	12/31/2027		0.00%		Recursos Humanos / Recursos Tecnológicos	Informe de resultados	Dirección de Planificación y Desarrollo
						Informe de resultados de las encuestas	1/1/2027	12/31/2027						
10	9. Resultados Clave de Rendimiento	Subcriterio 9.2.	La medición de los resultados institucionales necesita ser fortalecida con acciones que garanticen su continuidad.	Monitorear el rendimiento de los indicadores de evaluación del desempeño institucional.	Fortalecer la toma de decisiones mediante el seguimiento de resultados claves que impulsen la mejora continua.	Monitoreo de indicadores	1/1/2027	12/31/2027		0.00%		Recursos Humanos / Recursos Tecnológicos	Informe de resultados	Dirección de Planificación y Desarrollo
						Informe de monitoreo	1/1/2027	12/31/2027						