

Plan de mejora Hospital Regional Docente Dr. Antonio Musa CAF 2026

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1	1.2.8	Implementación de la comunicación interna vía correo electrónico institucional.	Tener una comunicación eficaz con los diferentes departamentos de la institución y de manera externa.	Crear los correos institucionales para la implementación del mismo	Actualización de los correos institucionales para buen funcionamiento de los mismos.	ene-26	jun-26	Humanos y tecnológicos	Solicitud enviada y en espera de respuesta	Encargado de tecnología	Los correos institucionales están creados, sin embargo estos no están funcionando correctamente debido a que no entran mensajes externos.
2	2	2.4.4	Comité de acopio e innovación que avarque todas las áreas y empleados, donde se expongan propuestas con la finalidad de mejorar los servicios hospitalarios	crear un comité de innovación hospitalaria donde se escuchen las propuestas de todos los grupos de interés y empleados con la finalidad de tener ideas funcionales y ponerlas en prácticas.	Divulgar y socializar a favor de la creación del comité de innovación con los grupos de interés.	Realizar reuniones periódicas de motivación que beneficie al comité de innovación y, la escucha efectiva y posible propuestas de los empleados	ene-26	jun-26	Material gastable y económicos.	Que el 100 % de los grupos de interés conozcan la creación del comité de innovación y puedan participar aportando sus ideas a mejora.	RRHH, Calidad de los Servicios y Dirección	
3	3	3.2.3	Normativa de procedimientos que favorezcan el Intercambio de conocimientos a través de la rotación interna de los empleados.	Que los empleados sean rotados a las diferentes áreas del centro con la finalidad que desarrollen sus capacidades y sean más productivos.	Realizar reuniones con los empleados de las diferentes áreas, para dar a conocer el motivo de las rotaciones.	Rotar los empleados a las diferentes áreas del centro para que conozcan el desenvolvimiento y funciones de las mismas.	ene-26	jun-26	Material gastable y económicos.	Que el 50 % de los empleados rotados a las diferentes áreas sean aprovechados sus conocimientos.	RRHH	
4	3	3.3.1	Inasistencia de un sistema de información que promueva una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicie el aporte de ideas y así se fomente el trabajo en equipo.	Que los empleados se les de la información necesaria mejorando sus inquietudes y que estas sean escuchadas.	Realizar reuniones con los empleados de las diferentes áreas, grupos de interés y encargados de áreas del centro hospitalario.	que cada encargado se reúna periódicamente con su personal a cargo escuchando sus necesidades ayudando a mejorar de la calidad humana de los servicios en el centro.	ene-26	jun-26	Humanos, Materiales y económicos.	100 % de los colaboradores del centro estén comprometidos con sus empleados a cargo.	RRHH	

5	3	3.3.3	No se realiza periodicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral y los niveles de satisfacción del personal tampoco se publican los resultados y acciones de mejora derivadas.	Que la institución tome en cuenta las opiniones de sus empleados y su nivel de satisfacción en el centro, con la intención de mejorar.	Realizar encuestas de clima laboral periódicamente a todo el personal del centro y conocer sus inquietudes de mejora.	Reunión con RRHH y los grupos de interés para seleccionar el personal para realizar las encuestas y sus formularios de preguntas para un buen nivel de satisfacción del personal que labora en el centro.	ene-26	jun-26	Humanos, Material gastable y económicos.	100% de las divisiones o departamentos involucrados en este proceso.	RRHH	
6	4	4.2.3	No se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los pacientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como, por ejemplo: el Catálogo de Servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Que nuestros usuarios conozcan los servicios que ofrecemos en el centro dando a conocer con la calidad con que se trabaja en beneficio de nuestros ciudadanos clientes.	Socializar con todos los grupos de interés del centro y empleados los servicios nuevos que se ofrecen en el centro.	Colocar la cartera de servicios de forma que todo usuario que visite nuestro centro conozca los servicios que ofrecemos. En compañía de un personal que ofrezca charlas dando a conocer cada servicio que se ofrece en el centro.	ene-26	jun-26	Humanos, Material gastable y económicos.	el 75% de las áreas cuenten con la información de los servicios ofrecidos en el centro para conocimiento del ciudadano.	RRHH y Atención al Usuario	
7	4	4.4.8	Habilitación del portal web	Asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para el desarrollo de la misma.	Dar información a través del portal a los ciudadanos sobre nuestros servicios y servicios ofrecidos	Seguimiento continuo y actualización del portal WEB	ene-26	jun-26	Económicos, Humanos y Tecnológico.	Solicitud realizada y en espera de respuesta.	Encargado de tecnología y RRHH	Se solicita a RRHH la contratación de un Ray y la OAI para el manejo del portal.
8	5	5.3.3	Actualizar cartera de servicios	Enviar solicitud al SNS de la cartera de servicio estandarizada.	Dar a conocer a nuestros usuarios los servicios ofrecidos en nuestro centro hospitalario.	Dar seguimiento a los cambios en la cartera de servicio para mantener a los usuarios actualizados en nuestros servicios ofrecidos.	ene-26	jun-26	Humanos, Material gastable y económicos.	Solicitud de personal realizada y en espera de respuesta.	RRHH y Atención al Usuario y Financiero	La cartera de servicio es actualizada cada mes, pero no ha sido publicada al público en el centro hospitalario de manera visible.
9	7	7.2.4	No se realiza Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Que todo servidor de nuestro centro hospitalario se sienta comprometido con dar una excelente calidad de servicio al ciudadano cliente.	Reconocer mensualmente a nuestros empleados que han dado un servicio de excelencia en calidad humana a los ciudadanos clientes que visitan nuestro centro.	Realizar encuestas sobre nuestros empleados y cada encargado de su área tenga un cuadro para la colocación del su empleado del mes agradeciendo sus buenas acciones impulsándolo con las buenas prácticas.	ene-26	jun-26	Material gastable y económicos.	100% de nuestros empleados tenga el reconocimiento que se merecen por sus buenas acciones en servicios a nuestros ciudadanos clientes que visitan nuestro centro hospitalario	RRHH	

[illegible]