

 Hospital PROVINCIAL BELLA VISTA PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL CAF 2026													
No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios	
							Inicio	Fin					
1	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	Subcriterio 2.1 Identificar las necesidades y experiencias de los grupos de interes , el entorno, asi como la formacion relevante para la gestion	Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	Diseñar un formulario que sirva para realizar de forma continua encuestas y evaluaciones a los empleados sobre el clima laboral.	Saber los porcentajes de aceptacion de los usuarios ,mediante las encuestas, para asi brindar un meor servicio.	1) Definir los puntos criticos que sirvan para la creacion de la encuesta y evaluacion. 2) El departamento de Recursos Humanos debe de instruir a los colaboradores sobre el uso correcto de las encuestas y evaluaciones.	ene-26	dic-26	Rercursos Tecnologicos	Medir el % de los colaboradores encuestados y evaluados periodicamente mediante encuesta de satisfacion	Ing. Bikenia Almonte (Gestion de Calidad) Lic.Tamaira Cabrera (Recuersos Humanos)	N/A	
2	CRITERIO 3: PERSONAS.	Subcriterio 3.2 Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.	Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	Crear un formulario que sirva para realizar periódicamente encuestas y evaluaciones a los empleados sobre el clima laboral.	Definir un formulario que sirva para realizar encuestas y evaluaciones periodicas que sirvan para medir el desempeno y nivel de satisfacion de los colaboradores en la organización, y asi poder detectar problemas y mejorar las condiciones de directivos y empleados.	1) Definir los puntos criticos que servirar para la creacion de la encuesta y evaluacion. 2) El departamento de Recursos Humanos debe de instruir a los colaboradores sobre el uso correcto de las encuestas y evaluaciones.	ene-26	dic-26	Rercursos Tecnologicos	Medir el % de los colaboradores encuestados y evaluados periodicamente mediante encuesta de satisfacion	Ing. Bikenia Almonte (Gestion de Calidad) Lic.Tamaira Cabrera (Recuersos Humanos)	N/A	

	3	CRITERIO 3: PERSONAS.	Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.	Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Talleres sobre desarrollo profesional: Ofrecer talleres sobre habilidades de liderazgo, comunicación efectiva, gestión del tiempo y otras competencias clave para el avance profesional.	Fomentar un ambiente de trabajo justo y motivador, sino que también fortalecer sus talentos internos, mejorar la retención de personal y optimizar el uso de sus Recursos Humanos para el logro de sus metas estratégicas.	Desarrollar, comunicar e implementar un marco integral de desarrollo de carrera que defina claramente los objetivos de promoción e igualdad de oportunidades y eliminando cualquier forma de discriminación o exclusión	ene-26	dic-26	Rercursos Tecnologicos	Medir el % mediante el clima laboral , medir % mediante encuestas y sugerencias relacionadas con discriminación en promoción.	Ing. Bikenia Almonte (Gestion de Calidad) Lic.Tamaira Cabrera (Recuersos Humanos)	N/A
	4	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.	Subcriterio 4.5 la Gestionar tecnologia	Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	Implementar un sistema rentable , donde puedan recolectar y procesar los datos de opinion cliente /cuidadano.	Requiere establecer un marco estructurado para recolectar y procesar la informacion de manera coherente.	Asegurar que se capture la opinión de manera sistemática y completa a través de todos los canales relevantes, reduciendo la fragmentación de datos.	ene-26	dic-26	Rercursos Tecnologicos	Medir el % de opiniones e ideas ,mediante buzones de sugerencias para la satisfacer las necesidades de los ciudadanos.	Ing. Bikenia Almonte (Gestion de Calidad) Lic.Tamaira Cabrera (Recuersos Humanos)	N/A
	5	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.	Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.	Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Implementar un sistema de monitoreo centralizado, donde puedan recolectar y procesar los datos consernientes a costos y efectividad	Objetivo principal es determinar que los beneficios obtenido con la tecnologia justifique la inversion economica realizada.	Se debe medir el efecto real que estas tecnologías tienen en la productividad, la eficiencia o el alcance de los objetivos de la organización.	ene-26	dic-26	Recursos monetarios y Recursos Tecnologicos	Medir el % nivel tecnologico asignado a cada departamento.	Ing. Bikenia Almonte (Gestion de Calidad) Lic.Tamaira Cabrera (Recuersos Humanos), Lic. Ana Perez (Administrado	N/A

	5	CRITERIO 5: PROCESOS.	Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.	Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez	Evaluar que las tecnologías que soportan tus servicios sean rentables y tengan un impacto positivo.	No basta con innovar; el servicio debe ser monitoreado sistemáticamente para asegurar su rentabilidad y el impacto real que genera.	Requiere que la organización defina un marco de trabajo sólido para recoger y procesar la opinión de los clientes a través de diversos medios.	ene-26	dic-26	Rercursos Tecnologico s	Medir % de la capacidad de cada empleado, mediante talleres y capacitaciones	Ing. Bikenia Almonte (Gestion de Calidad) Lic.Tamaira Cabrera (Recueros Humanos)	N/A
	6	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS /CLIENTES.	Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento, en resultado de calidad	Cumplimiento a los estandares de servicio publicados (carta Compromiso).	Solicitar a las autoridades competentes acompañamiento y mediante encuesta de perspectivas medir la satisfaccion del usuario, esta en proceso	Mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano , garantizar la transparencia en la gestion y fortalecer la confianza entre el usuario y el centro.	1) Recopilacion de la informacion. 2) Implementacion de programas o sistemas. 3) Capacitacion o entrenamiento del personal.	ene-26	dic-26	Recursos monetarios y Recursos Tecnologico s	Medir mediante encuesta el nivel de satisfacion de los usuarios en cuanto al tiempo de espera del servicio.	Ing. Francisco Garcia (Enc. De informatica) , Ing.. Bikenia Almonte (Gestion de Calidad), Lic. Ana G. Perez (Administrador General)	N/A
	7	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS /CLIENTES.	Subcriterio 6.4 Mediciones de Rendimiento, en resultado de calidad	Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Adoptar un enfoque variado que abarque desde la capacitación y el fomento de una cultura de innovación hasta la implementación de herramientas .	Transformar la experiencia de servicio, haciéndola más eficiente, personalizada y accesible, a la vez que se optimizan los recursos internos y se aumenta la satisfacción general.	Identificar y documentar todos los puntos de contacto actuales con ciudadanos/clientes (presenciales, telefónicos, digitales, etc.). Realizar encuestas de satisfaccion. Evalaur las habilidades y competencias.	ene-26	dic-26	Recursos Tecnologico s	Medir mediante encuesta el nivel de satisfacion de los usuarios en cuanto al tiempo de espera del servicio.	Ing. Francisco Garcia (Enc. De informatica) , Ing.. Bikenia Almonte (Gestion de Calidad), Lic. Ana G. Perez (Administrador General)	N/A

	8	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño	Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Porcentaje de cuidadanos que dentro del marcode las diferentes redes estan disponibles.	El objetivo es identificar los medios digitales para ofertar los diferentes servicios que ofrece el centro	Medir el uso real de las herramientas digitales dentro del marco de los distintos medios	ene-26	dic-26	Recursos Monetario s y Recursos Tecnologi cos	Medir mediante las redes sociales y los documentos que se cargan con la actualizacion de los Portales.	Ing. Francisco Garcia (Enc. De informatica) , Ing.. Bikenia Almonte (Gestion de Calidad), Lic. Ana G. Perez (Administrado r General)	N/A
	9	CRITERIO 8: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	Subcriterio 8.1 Mediciones del Rendimiento (desempeño	El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	Establecer políticas que favorezcan la contratación de proveedores de bienes y servicios locales y nacionales siempre que cumplan con los estándares de calidad y precio.	Crear y mantener puestos de trabajo estables, bien remunerados y con oportunidades de desarrollo profesional, mejorando la calidad de vida de los individuos y familias.	Cuantificar la contribución económica directa. Analizar el impacto en seguridad. Impelematar y mejorar sistema de seguridad laboral.	ene-26	dic-26	Recursos Monetario s y Recursos Tecnologi cos	Medir mediante encuesta el nivel de satisfacion de los usuarios que acuden a nuestro centro.	Ing. Francisco Garcia (Enc. De informatica) , Ing.. Bikenia Almonte (Gestion de Calidad), Lic. Ana G. Perez (Administrado r General)	N/A
	10	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABI LIDAD SOCIAL	Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional	Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Proporción de artículos y contenidos con tono positivo frente a los negativos en las redes sociales	Proteger la integridad física y mental de todas las personas que interactúan con el centro, promoviendo un entorno seguro y saludable que contribuya a su bienestar general y a la sostenibilidad	Porcentaje de cuidadanos que eligen usar herramientas digitales de informacion .	ene-26	dic-26	Recursos Monetarios y Recursos Tecnologico s	Medir mediante las redes sociales y los documentos que se cargan con la actualizacion de los Portales.	Ing. Francisco Garcia (Enc. De informatica) , Ing.. Bikenia Almonte (Gestion de Calidad), Lic. Ana G. Perez (Administrado r General)	N/A

[illegible]