

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 1: LIDERAZGO.	Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.	No se ha gestionado la organización sustentada en su misión, visión y valores.	Planificar reuniones sistemáticas con el propósito de sustentar el desarrollo institucional en la misión, visión, valores.	Mejorar la comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	Reuniones con las diferentes áreas de servicios es decir clínicas y administrativa.	ene-22	jun-22	Paperería y brindis	Acta o minuta de cada reunión	RRHH y cada encargado de área.		
2		Subcriterio 1.3 motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.	No se cuenta con una cultura de modelo de referencia favorable en la gestión hospitalaria.	Identificar procesos en servicios que pueden ser referente y acompañamiento de las personas o empleados.	Crear cultura de calidad.	1. Establecer modelo de referencia en calidad. 2.Motivar a las persona o empleados a desempeñarse sustentado en las buenas prácticas.		ene-22	jun-22	Las personas	Informes de gestión de las diferentes áreas. 2. Los resultados de la evaluación o monitoreo de gestión hospitalaria. 3.Resultado de SISMAP. 4.Evaluación del PCA	La sección de calidad	
3		Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	No se evidencia cuantitativamente el rendimiento de la institución y su mejora continua. grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Establecer objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	Medir los resultados cuantificables para todos los niveles y áreas. 2. Evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	Establecer sistema de medición del impacto de los resultados de la gestión.		ene-22	jun-22	Las personas y papelería	Informe cuantitativo de rendimiento instruccional.	Cada encargado de las áreas	
4	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN N.	Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.	No se comunican de las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados.	Establecer sistema de comunicación con iniciativa de cambios y los planes estratégicos.	Garantizar comunicación efectiva para socializar los cambios y los planes estratégicos de la gestión hospitalaria.	Elaborar documentos que contengan las informaciones del desarrollo de la planificación estratégica y los cambios de mejora continua.	ene-22	feb-21	Las personas y papelería	Documentos o informes que contengan las informaciones de resultados de gestión.	Dirección, Planificación y Calidad.		
5		Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.	No se evidencia la gestión de cambio, innovación y la resiliencia de la organización.	Desarrollar planes para establecer encuentros con otras organizaciones y compartir buenas prácticas entre instituciones similares a la nuestra a través del benchmarking/benchlearning.	Garantizar los cambios, innovación y resiliencia de la organización.	Identificar los cambios y la posible innovaciones orientado en alta capacidad de resiliencia.		ene-22	jun-22	Las personas y papelería	Planes para establecer encuentros con otras organizaciones y compartir buenas prácticas entre instituciones similares a la nuestra a través del	Dirección, Planificación y Calidad.	
6	CRITERIO 3: PERSONAS	Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.	No se evalúa los riesgos de las personas o empleados.	Planificación de las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización y sus necesidades.	Identificar las condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	ene-22	feb-22	Las personas y papelería	Ejecución del programa de gestión de riesgo laboral en el hospital.	RRHH y cada encargado de área.		
7		Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.	No se evidencia el empoderamiento e involucramiento de las personas y apoyo a su bienestar.	Mejorar la motivación con mas incentivos y reconocimientos, para el involucramiento y empoderamiento y apoyo al bien estar de cada personas.	Garantizar que cada encargado acciones con ejemplo de empoderamiento y desarrollo de liderazgo.	Realizar periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publicar sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.		ene-22	jun-22	Las personas y papelería	Encuesta del clima laboral.	RRHH y cada encargado de área.	
8	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	Subcriterio 4.2. Gestionar las finanzas.	No se evidencian los costos de los servicios ofrecidos por el hospital.	Implantación de contabilidad de análisis de costo de los servicios.	1. Garantizar la efectividad en la gestión de los recursos. 2. Propiciar las alianzas interinstitucionales.	Gestionar acuerdos de colaboración, para potencial y lograr beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas.	ene-22	mar-22	Las personas y papelería	1. Informes financieros. 2. Documento de acuerdos de las alianzas interinstitucionales.	Dirección, planificación, Administración y RRHH.		
9		Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	No se han mejorado las alianzas con las comunidades e instituciones sociales de diferentes naturalezas.	La participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (con-diseño, con-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados.	Garantizar las informaciones a las instituciones aliadas y el conocimiento de la misma en forma recíproca.	Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		ene-22	jun-22	Las personas y papelería	Actividades y resultados de la alianza y Aprendizajes de colaboración.	Dirección, planificación, Administración y RRHH.	
10		Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.	No se evidencia se garanticen las condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Aplicar la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones.	Gestionar las instalaciones de la institución con efectividad.	Propiciar el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).		ene-22	mar-22	Las personas y papelería	Documento del programa mantenimiento preventivo y correctivo.	Dirección, planificación, Administración y RRHH.	
11	CRITERIO 5: PROCESOS.	Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	No se innova el sistema de gestionar los procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Analizar y evaluar los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	Estandarizar los procesos para garantizar niveles alto de calidad y el valor agregados a los servicios de los pacientes.	Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	ene-22	mar-22	Las personas y papelería	Manuales de procedimientos para la ejecución de los procesos.	Dirección, planificación, Administración, RRHH y Calidad.		
12	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.	Subcriterio 6.1. Medición de la percepción.	No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes del tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio) y demás temas contemplados en el subcriterio 6.1.	Definir de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	Establecer sistemáticamente un sistema para medir la percepción de los ciudadanos clientes o paciente.	Medir y analizar la percepción de los ciudadanos o pacientes.	ene-22	dic-22	Las personas y papelería	Resultados y análisis de la medición.	Dirección, planificación, Administración, RRHH y Calidad.		
13		3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.	No se ha medido La participación de la institución con los grupos de interés de la misma.	Los procesos para la implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Crear la cultura de participación sistemática entre la institución y los grupos de interés.	Implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		ene-22	dic-22	Las personas y papelería	Informes y acta de reunión de la participación de los diferentes grupos de interés.	Dirección, planificación, Administración, RRHH y Calidad.	
14	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.	No se ha mejorado el sistema de digitalización de todos los procesos.	Adquisición del sistema de información y comunicación para la gestión hospitalaria.	Establecer un plan integrar para la adquisición del sistema de información y comunicación de la gestión hospitalaria.	Realizar reuniones con las instancia superior del sistema de salud, para el apoyo al objetivo establecido.	ene-22	jun-22	Las personas y papelería	El sistema informático funcionando en todas las áreas del Hospital.	Dirección y Administración		
15		Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.	No se ha medido la Percepción del Personal.	Percepción del personal del Hospital con relación a los diferentes puntos del subcriterio 7.1	Estandarizar los procesos para realizar mediciones de percepción de la persona sobre la institución o del hospital.	Establecer los procesos para ejecutar las mediciones de forma sistemática de la percepción de las personas sobre la institución o del hospital.		ene-22	jun-22	Las personas y papelería	1. Documento de los procesos definidos para la mediciones de la percepción de las personas. 2. Evidencia de la ejecución de las mediciones de la percepción de las personas.	Dirección y Administración	
16	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.	Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción.	No se ha medido la percepción del entorno y a sociedad respecto al Hospital, 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.	Realizar acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	Medir el rendimiento organizacional y los indicadores de responsabilidad social de del hospital.	Realizar intercambio productivo de conocimientos e información con otros miembros de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	ene-22	dic-22	Las personas y papelería	Las personas y papelería.	Dirección y Administración		
17	CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO O.	Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	No se han medido los resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	Mejorar las evidencias de los resultados de rendimientos en la gestión hospitalaria.	Evidenciar los resultados clave de rendimiento de la gestión hospitalaria.	Gestionar los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	ene-22	dic-22	Las personas y papelería	Evidenciar los resultados de rendimiento y establecer las comparaciones.	Dirección y Administración		
18	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.	Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.	No se han medido los resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	Mejorar el cumplimiento de la responsabilidad social.	Crear cultura en la institución de la importancia de la responsabilidad social.	Integrar en el plan operativo anual de la institución objetivos para desarrollar las acciones de la responsabilidad social.	ene-22	dic-22	Las personas y papelería	Evidencias de acciones del hospital hacia la sociedad, en áreas de significación social para el bienestar de las	La Dirección, Administración y RRHH		