



Informe de Avances en la Implementación de plan de mejora CAF 2022

Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional con base en el Modelo CAF (Common Assessment Framework)

Julio 2022

Elaborado por: Daniel Gonzalez

Revisado por: Eddymirka Cabrera



Informe de Avances en la Implementación de plan de mejora CAF 2022

Introducción

El presente documento corresponde al informe de cumplimiento del plan de mejora institucional del Hospital Provincial Ricardo Limardo para el año 2022.

El plan de mejora institucional está basado en la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) y las correspondientes áreas de mejora encontradas como resultado del autodiagnóstico institucional.

Para esto se trabajaron los 9 criterios que componen el modelo en donde a partir de los hallazgos encontrados se priorizaron cinco (5) áreas de mejora de las que a su vez este informe se presentan acciones para las mismas, constituyendo un cierre a las áreas priorizadas para el 2022.

Con esto buscamos que la gestión de la organización se vea enriquecida con el uso de herramientas, técnicas orientadas a una cada vez mejor gestión de la calidad tanto de los productos como de los servicios, y que las mismas se vean reflejadas en una mayor satisfacción de los ciudadanos/clientes.

Elaborado por: Daniel Gonzalez	Revisado por: Eddymirka Cabrera
--------------------------------	---------------------------------

Informe de Avances en la Implementación de plan de mejora CAF 2022

Hallazgos

<i>Criterios No.</i>	<i>Subcriterio</i>	<i>Área de Mejora</i>	<i>Acción de Mejora</i>
1	1.1.5	No se revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno y cambios de la transformación digital	Revisar periódicamente la misión, visión, valores y estrategias para adaptar a los cambios en el entorno y cambios de la transformación digital
3	3.2.3	No se evidencia la implementación de estrategia de desarrollo.	"Desarrollar un plan de formación y promoción
4	4.4.6	No se evidencia que se hayan desarrollado canales internos de información a toda la organización, asegurándose que todos los empleados tengan acceso a la información.	Adquisición de equipos de comunicación al personal de las diferentes áreas
6	6.1.1	No se ha medido la percepción de los ciudadanos sobre la imagen del Hospital.	Medir la percepción
6	6.2.3	No contamos con evidencia de mediciones de involucración en grupos de interés	Conocer la involucración de los grupos de interés de la institución

A continuación desglosaremos cada área de mejora junto con su evidencia:



Informe de Avances en la Implementación de plan de mejora CAF 2022

Criterio 1

Sub criterio 1.1.5: Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).

Área de mejora:

No se revisa periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno y cambios de la transformación digital

Acción de mejora:

Revisar periódicamente la misión, visión, valores y estrategias para adaptar a los cambios en el entorno y cambios de la transformación digital

Tarea:

Realizar reuniones semestrales para actualizar misión, visión y valores

Evidencias:

Minuta de reuniones y listado de participantes

Elaborado por: Daniel Gonzalez	Revisado por: Eddymirka Cabrera
--------------------------------	---------------------------------

Informe de Avances en la Implementación de plan de mejora CAF 2022



Formulario Acta de Reunión
GC-FO-002 Versión: 01
Fecha de aprobación: 25/06/2018

Actividad: Reunión semestral de revisión y actualización de misión, visión y valores
Dirección y/o departamento: Recursos Humanos

Fecha	25/04/2022	H. Inicio	10:00 AM	H. Término	10:45 AM	Lugar	Dirección General
-------	------------	-----------	----------	------------	----------	-------	-------------------

TEMAS DE AGENDA

Revisión de la misión, visión y valores.

Actualización de las mismas en caso de ser necesario

Revisión Del Acta Anterior	SI	NO	NA	X
Conclusiones				
<ul style="list-style-type: none"> Se necesita más involucración y participación de los demás encargados. No se realiza ninguna modificación ya que las mismas van alineadas a las metas institucionales. 				
1. Convocar para una próxima reunión a todos los encargados departamentales.				

Asistentes a la Reunión

Convocados O Representantes	A	Na		Firma
		I	NJ	
1. Carlos Reyes	x			<i>[Signature]</i>
2. Daniel González	x			<i>[Signature]</i>
3. Eddymirka Cabrera	x			<i>[Signature]</i>
4. Damaris Modesto	x			<i>[Signature]</i>
5. Marina Spencer	x			<i>[Signature]</i>
6. Fabio Martínez	x			<i>[Signature]</i>
7. Adriana B. Méndez	x			<i>[Signature]</i>
8. Nelson Reyes		x		
9. Carmen Parra	x			<i>[Signature]</i>
10. Clara Ventura	x			<i>[Signature]</i>
11. Marisela Alvarado	x			<i>[Signature]</i>
12. Evelyn Solange Báez	x			<i>[Signature]</i>
Coordinado(A) De Reunión	Marina Spencer			
Relator(A)	Marina Spencer			

A= Asistió, NA= No Asistió, J= justificada, NJ= No justificada



Informe de Avances en la Implementación de plan de mejora CAF 2022



Lista de Participación para Actividades
GC-FO-001 Versión: 03
Fecha de aprobación: 01/12/2020

HOSPITAL PROVINCIAL RICARDO LIMARDO
Área de Salud Puerto Plata

Reunión Realizada: Reunión semestral de revisión y actualización de misión, visión y valores Fecha: Abril 25 2022

Virtual

Lugar/Plataforma: Dirección general

Presencial

Hora: 10:00 am

Participantes				
Nombre	Cargo	Dirección/Departamento/Institución	Firma	Teléfono/Correo Electrónico
Daniel Gonzalez	Encargado	Calidad en la Gestión		d.gonzalez@hplimardo.com
Adriano B. Rodriguez	Enc. - AU	Atención al Usuario		6.mendez@hplimardo.com
Clara M. Ventura	Enc. Conf	Emergencias Obstetra		claram@hplimardo.com
Fernanda Espinosa	Encargada	HPRL / PLANIFICACION Y DESEMPEÑO		84352925
Yvonne Modesto	As. Dir	HPRL		8093304315
Sandra Jimenez	Diagnostica	HPRL		809-701-0800
Delia Jimenez	Administrador	HPRL		809-304-6436
Mariela Alvarez	sup	HPRL		809-951-9476
Carmen Pina	Gerente	HPRL		809-660-3500
Melina Santos	ARhh	HPRL		304-51-4335

*Nota: para las reuniones virtuales no será necesario completar el campo de firma.

1 | Página

Elaborado por: Daniel Gonzalez

Revisado por: Eddymirka Cabrera

Informe de Avances en la Implementación de plan de mejora CAF 2022

Criterio 3

Sub criterio 3.2.1: Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.

Área de mejora:

No se evidencia la implementación de estrategia de desarrollo.

Acción de mejora:

Desarrollar un plan de formación y promoción

Tarea:

Desarrollar un plan de Capacitación via INAP e implementar un plan de Promoción o rotación interna.

Evidencias:

Plan Capacitación actualizado y Matriz de capacidades para posible rotación



Plan de Capacitación Anual
Planificación de Recursos Humanos

Nomenclatura: INAP-FAC-001
Tipo: Formulario
Versión: 3
Vigencia: 29/7/2021

Institución: HOSPITAL PROVINCIAL RICARDO LIMARDO

Fecha: 20-abr-22

Área requirente	Programa de Capacitación	Conocimiento o competencia a desarrollar	Cantidad de participantes Sexo Femenino	Cantidad de participantes Sexo Masculino	Cantidad total de participantes	Servidores a los que está dirigido por grupo ocupacional	Servidores que pertenecen a carrera administrativa	Periodo previsto de ejecución o trimestre	Para uso de Recursos Humanos		
									Proveedor del Programa	Costo unitario	Costo total del programa
ADMINISTRATIVA	REDACCIONES O INFORMES TECNICOS	FORTALECER	10	10	20	II Y II	N/D	ENERO-MARZO 2022	INAP	RD\$180.00	RD\$3.600.00
MEDICOS	INDUCCION A LA ADMINISTRACION PUBLICA	FORTALECER	10	10	20	IV Y V	N/D	ABRIL-JUNIO 2022	INAP	RD\$180.00	RD\$3.600.00
ADMINISTRATIVA	TRABAJO EN EQUIPO	FORTALECER	10	10	20	III, II Y IV	N/D	JULIO-SEPTIEMBRE 2022	INAP	RD\$180.00	RD\$3.600.00
ADMINISTRATIVA	ATENCION AL USUARIO	FORTALECER	10	10	20	III, II Y IV	N/D	OCTUBRE-DICIEMBRE 2022	INAP	RD\$180.00	RD\$3.600.00
ADMINISTRATIVA	COMUNICACION EFECTIVA	CONOCIMIENTO	10	10	20	III, II Y IV	N/D	ABRIL-JUNIO 2022	INAP	RD\$180.00	RD\$3.600.00
MEDICOS	CALIDAD EN SERVICIO	FORTALECER	10	10	20	III, II Y IV	N/D	JULIO-SEPTIEMBRE 2022	INAP	RD\$180.00	RD\$3.600.00
ADMINISTRATIVA	INTELIGENCIA EMOCIONAL	CONOCIMIENTO	10	10	20	III, II Y IV	N/D	OCTUBRE-DICIEMBRE 2022	INAP	RD\$180.00	RD\$3.600.00
ADMINISTRATIVA	DESARROLLO DE COMPETENCIA DIRECTIVA	FORTALECER	10	10	20	III, II Y IV	N/D	ABRIL-JUNIO 2022	INAP	RD\$180.00	RD\$3.600.00
ADMINISTRATIVA	GESTION Y RESOLUCION DE CONFLICTO	CONOCIMIENTO	10	10	20	III, II Y IV	N/D	JULIO-SEPTIEMBRE 2022	INAP	RD\$180.00	RD\$3.600.00
MEDICOS	HUMANIZACION EN LOS SERVICIOS DE SALUD	FORTALECER	8	8	16	IV	N/D	OCTUBRE-DICIEMBRE 2022	INFOTEP	RD\$180.00	RD\$2.880.00
MEDICOS	PROFESIONALIZACION EN LOS SERVICIOS PUBLICOS	FORTALECER	8	8	16		N/D	ENERO-MARZO 2022	INAP	RD\$180.00	RD\$2.880.00
ADMINISTRATIVA Y MEDICOS	MOTIVACION LABORAL EN LA GESTION PUBLICA	CONOCIMIENTO	8	8	16	IV	N/D	ENERO-MARZO 2022	INAP	RD\$180.00	RD\$2.880.00
ADMINISTRATIVA	TECNICA DE SEGURIDAD	FORTALECER	13	13	26	II	N/D	ABRIL-JUNIO 2022	INFOTEP	RD\$180.00	RD\$4.680.00
ADMINISTRATIVA	HIGIENE Y LIMPIEZA	FORTALECER	12	12	24	I	N/D	ENERO-MARZO 2022	INFOTEP	RD\$180.00	RD\$4.320.00
ADMINISTRATIVA	MANEJO DE RELACION INTERPERSONALES	CONOCIMIENTO	10	10	20	II, III Y IV	N/D	OCTUBRE-DICIEMBRE 2022	INAP	RD\$180.00	RD\$3.600.00
Total:										RD\$53.640.00	

Elaborado por: Daniel Gonzalez

Revisado por: Eddymirka Cabrera



Informe de Avances en la Implementación de plan de mejora CAF 2022

Criterio 4

Sub criterio 4.4.6: Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.

Área de mejora:

No se evidencia que se haya desarrollado canales internos de información a todas la organización, asegurándose que todos los empleados tengan acceso a la información.

Acción de mejora:

Adquisición de equipos de comunicación al personal de las diferentes áreas

Tarea:

- Proveer de radios al personal de seguridad y camilleros
- Completar la instalación de las extensiones telefónicas en todas la áreas.

Evidencias:

100% de las áreas con extensiones telefónicas y Radios necesarios para cobertura de los turnos (camilleros y seguridad)

Elaborado por: Daniel Gonzalez	Revisado por: Eddymirka Cabrera
--------------------------------	---------------------------------

Informe de Avances en la Implementación de plan de mejora CAF 2022

Puerto Plata
Miércoles 15 junio 2022

Por medio de la presente informamos el cumplimiento de la instalación de las extensiones en los diferentes departamentos en cumplimiento con el plan de mejora producto de la autoevaluación según el marco común CAF, los mismos se encuentran representados de la siguiente manera:

Departamento	Extensión
Recepción	100
Director	101
Asistente director	102
Administración	103
Contabilidad	104
Recursos Humanos	105
Admisiones	106, 107, 108
Archivo	109
Emergencias	110
Monitoreo	111
Uci	112
Radiología	113
Rayos X	114
Sonografía	115
Unidad Cardiovascular	116
Hemodiálisis	117
Emergencia Pediátrica	118
Internamiento Pediatría	119
Farmacia de Emergencia	120
Subdirección	201
Asistente subdirección	202
Auditoría medica	203
Trabajo Social	204
Uci 2do nivel	205
Farmacia Central	206
Cirugía	207
Maternidad	208
Neonatal	209
Facturación	210
Estación de enfermería pabellón A	211
Estación de enfermería pabellón B	212
Psiquiatría	213
Contraloría	301
Estadísticas	302

Informe de Avances en la Implementación de plan de mejora CAF 2022

Salón de conferencias	303
-----------------------	-----

Al igual que fotos anexas de los radios adquiridos para el personal de seguridad y camilleros, siendo un total de 13 radios distribuidos de la siguiente manera:

Seguridad: 10
Camilleros: 3

307	Administración
308	Administración
309	Administración
310	Administración
311	Administración
312	Administración
313	Administración
314	Administración
315	Administración
316	Administración
317	Administración
318	Administración
319	Administración
320	Administración
321	Administración
322	Administración
323	Administración
324	Administración
325	Administración
326	Administración
327	Administración
328	Administración
329	Administración
330	Administración
331	Administración
332	Administración
333	Administración
334	Administración
335	Administración
336	Administración
337	Administración
338	Administración
339	Administración
340	Administración
341	Administración
342	Administración
343	Administración
344	Administración
345	Administración
346	Administración
347	Administración
348	Administración
349	Administración
350	Administración
351	Administración
352	Administración
353	Administración
354	Administración
355	Administración
356	Administración
357	Administración
358	Administración
359	Administración
360	Administración
361	Administración
362	Administración
363	Administración
364	Administración
365	Administración
366	Administración
367	Administración
368	Administración
369	Administración
370	Administración
371	Administración
372	Administración
373	Administración
374	Administración
375	Administración
376	Administración
377	Administración
378	Administración
379	Administración
380	Administración
381	Administración
382	Administración
383	Administración
384	Administración
385	Administración
386	Administración
387	Administración
388	Administración
389	Administración
390	Administración
391	Administración
392	Administración
393	Administración
394	Administración
395	Administración
396	Administración
397	Administración
398	Administración
399	Administración
400	Administración



Carlos Reyes Salas
Director



Fabio Martínez
Administrador



Informe de Avances en la Implementación de plan de mejora CAF 2022

Criterio 6

Sub criterio 6.1.1: Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).

Área de mejora:

No se ha medido la percepción de los ciudadanos sobre la imagen del Hospital.

Acción de mejora:

Medir la percepción

Tarea:

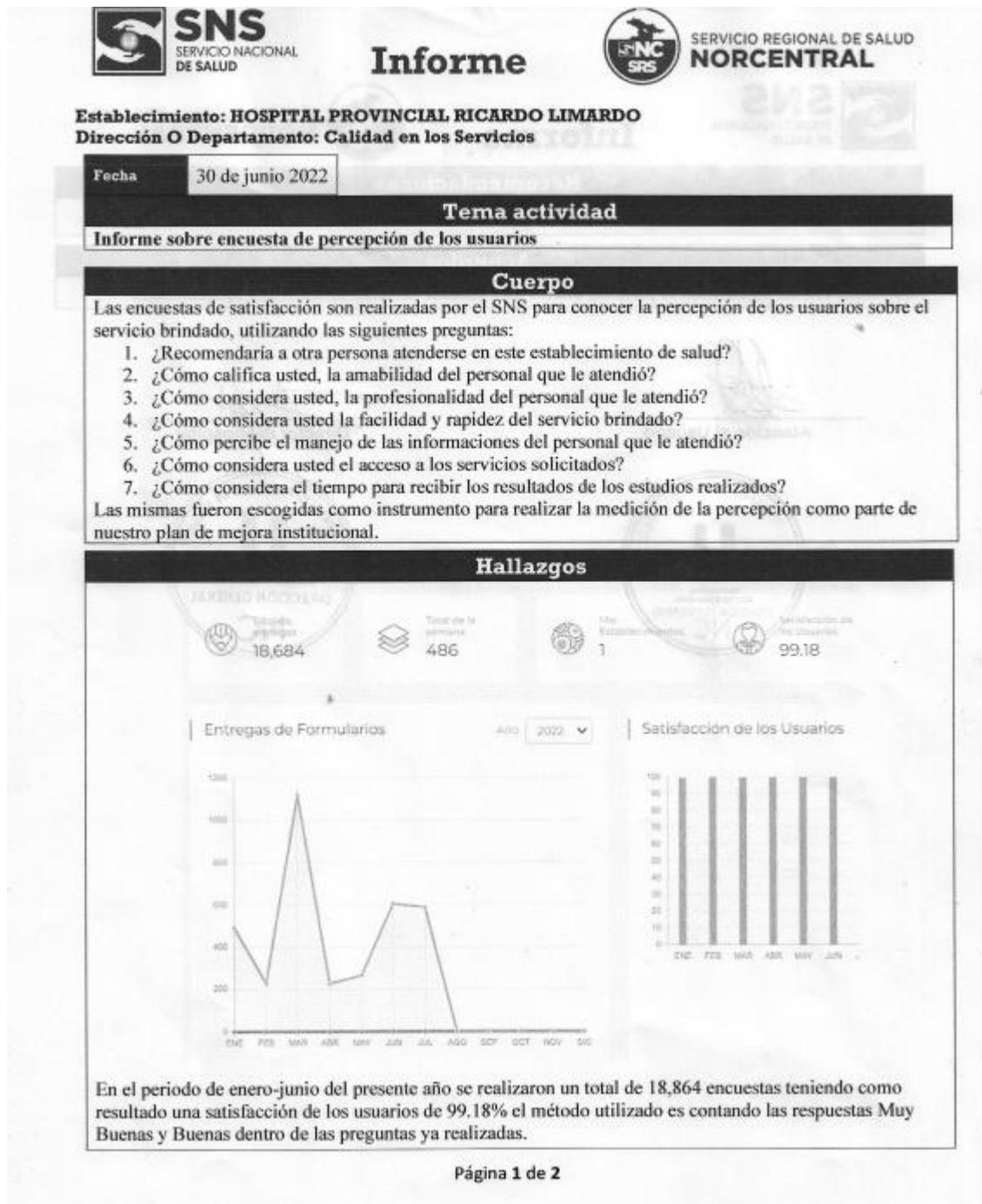
1. Diseñar encuesta
2. Desarrollar la aplicación de la encuesta.
3. Tabular los resultados y elaborar informe final.
4. Socializar los resultados.

Evidencias:

Informe de resultados de medición de percepción del usuario

Elaborado por: Daniel Gonzalez	Revisado por: Eddymirka Cabrera
--------------------------------	---------------------------------

Informe de Avances en la Implementación de plan de mejora CAF 2022



Informe de Avances en la Implementación de plan de mejora CAF 2022

SNS SERVICIO NACIONAL DE SALUD

Informe

SNC SRS SERVICIO REGIONAL DE SALUD NORCENTRAL

Recomendaciones

Motivar a los colaboradores a seguir brindando un servicio de calidad a nuestros colaboradores

Acuerdos

Continuar con las mediciones en periodos diarios para conocer las áreas de mejoras y oportunidades

[Signature]
Atención al Usuario

[Signature]
Director del hospital

SERVICIO NACIONAL DE SALUD
H
HOSPITAL PROVINCIAL RICARDO LIMARDO
ATENCIÓN AL USUARIO
NC

SERVICIO REGIONAL DE SALUD
H
HOSPITAL PROVINCIAL RICARDO LIMARDO
DIRECCIÓN GENERAL
NC



Elaborado por: Daniel Gonzalez

Revisado por: Eddymirka Cabrera

Informe de Avances en la Implementación de plan de mejora CAF 2022

Criterio 6

Sub criterio 6.2.3: Grado de 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.

Área de mejora:

No contamos con evidencia de mediciones de involucración en grupos de interés.

Acción de mejora:

Conocer la involucración de los grupos de interés de la institución.

Tarea:

Medir la implicación de los grupos de interés.

Evidencias:

Resultados de medición de implicación de los grupos de interés

Medición de la implicación de los grupos de interes			
Grupos de interes	Evidencia de Implicacion	Resultado de la implicacion	Accion de mejora
911	Libro de registro 911	7%	Incentivar el uso correcto de los canales de comunicación via 911 (radios, flotas,etc)
Rescate ambar	Registro de otros medios	0.37%	Incentivar el uso correcto de los canales de comunicación via rescate ambar (radios, flotas,etc)
Defensa Civil	Reuniones con comité de emergencias y desastres	0%	Integrar al Director de la defensa civil como parte asesora del comité de emergencias y desastres
Fiscalia de Puerto Plata	Reuniones con direccion y trabajo social	0%	Dejar evidenciado cada visita e implicacion de dicha institucion en el proceso
Federacion de Juntas de vecinos	Reunion con comité de veeduría publica	0%	Dejar evidenciado cada visita e implicacion de dicha institucion en el proceso
Cruz Roja Dominicana	Reunion con direccion	0%	Fomentar la comunicación con la direccion de dicha institucion
Colegio Medico Dominicano	Reunion con direccion	0%	Fomentar la comunicación con la direccion de dicha institucion



Realizado por: Daniel Gonzalez (Calidad en la Gestion)



Elaborado por: Daniel Gonzalez

Revisado por: Eddymirka Cabrera

Informe de Avances en la Implementación de plan de mejora CAF 2022

SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL SERVICIO NACIONAL DE SALUD

Responsable Plan: ENCARGADO DE CALIDAD Daniel Gonzalez Fecha: jun-22
 Revisa: Eddymirka Cabrera Fecha: jun-22
 Aprueba: Carlos Reyes Fecha: jun-22

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (si objetivo previsto)	COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%		
Realizar reuniones semestrales para actualizar mision, vision y valores	Marina Spencer	x	x	x	x	x		
Desarrollar un plan de Capacitación via INAP e implementar un plan de Promoción o rotación interna	Marina Spencer	x	x	x	x	x		
<ul style="list-style-type: none"> • Proveer de radios al personal de seguridad y camilleros • Compeltar la instalación de las extensiones telefónicas en todas la áreas. 	Fabio Martínez	x	x	x	x	x		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar encuesta 2. Desarrollar la aplicación de la encuesta. 3. Tabular los resultados y elaborar informe final. 4. Socializar los resultados. 	Adriana Mendez	x	x	x	x	x		
Medir la implicacion de los grupos de interes	Daniel Gonzalez	x	x	x	x	x		

Elaborado por: Daniel Gonzalez

Revisado por: Eddymirka Cabrera