

CENTRO DE GASTROENTEROLOGIA CIUDAD SANITARIA LUIS E. AYBAR

DIRECCION DE PLANIFICACION

PLAN DE MEJORA MODELO CAF 2023

Fecha de elaboracion: 05/10/2022

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora Área	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos Necesarios	Responsable Ejecución	Indicador de logro	Responsable de Seguimiento	Comentario
							Inicio	Fin					
1	CRITERIO 1 LIDERAZGO	SUBCRITERIO 1.2. 1. Se tiene claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	No se ha realizado la puesta en ejecución de la nueva Estructura Organizativa aprobada por el MAP, tampoco se tiene actualizado el Manual de Funciones.	Ejecución de la Nueva Estructura Organizativa aprobada por el MAP y actualizar el Manual de funciones.	Organizar la institucion de manera jerárquica, permitiendo delimitar los roles de cada colaborador lo que a la larga se convierte en ahorro de tiempo, efectividad y facil cumplimiento de metas y objetivos mediante un trabajo en equipo.	1. Socializacion la nueva Estructura Organizativa por departamentos para presentar la nueva clasificacion de Puestos. 2. Acompañamiento a los encargados para la actualizacion de las funciones, segun lo establecido en la nueva estructura organizativa y la creacion de la que no existen. 3. Actualizacion del Manual de funciones hospitalario. Encuadernar y entregar una copia a cada departamento. 4. Enmarcar y publicar nueva Estructura en un lugar visible, por las redes sociales y pagina Web.	Febrero - Abril	Papeleria, recursos tecnologicos, digitador, Recursos financieros	Enc. Recursos Humanos y Enc. Planficacion y Desarrollo	Listado de reunion con firmas de encargados participantes en la socializacion. Manual de Funciones aprobado por el MAP y firma de recibido de cada encargado.	Enfermeria		
		SUBCRITERIO 1.2. 8. Se asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización, mediante la utilización de nuevos medios de comunicación, incluidas las redes sociales, Cartera de Servicios actualizada publicada.	Hay servicios publicados en la Cartera que no se ofrecen a la poblacion.	Excluir de la Cartera aquellos servicios que no se ofrecen al publico.	Cumplir con la oferta de servicios que se tiene publicada para responder a las necesidades de los usuarios que solicitan.	1. Enc. Dpto. Medico identificar los servicios que se debe excluir de la Cartera y comunicar por escrito a la administradora para su ejecucion. 2. Publicacion de la Cartera de Servicios de forma fisica en area visible para los usuarios, redes sociales y pagina Web.	Enero -Febrero	Financiero	Enc. Dpto. Medico y Administradora.	Fotos de la Cartera de servicios actualizada	Atencion al Usuario		
2	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.	SUBCRITERIO 2.1 2. Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	1. El Centro de Gastroenterologia no tiene identificado y documentados todos los grupos de interes relevantes, ni se reune para levantar informaciones sobre sus necesidades y expectativas presentes y futuras y su satisfacción.	Identificacion y documentacion de los grupos de interes relevantes de la institucion, reunirse con ellos para conocer sobre sus necesidades y expectativas presentes y futuras para satisfacer sus necesidades.	Tener documentados los grupos de interes mas relevantes con lo que la institucion se reaciona para conocer sus necesidades y expectativas presentes y futuras para dar respuesta y apoyo mutuo.	Documentar los grupos de interes más relevantes con sus necesidades y espectativas.	Febrero- Abril	Papeleria, Computadora, salon conferencia, refrigerio, encuadernacion	Direccion, Administracion / Recursos Humanos	100 % de los grupos de interes identificados y documentados con sus necesidades y espectativas.	Sub-Direccion		
						1. Levantamiento de necesidades actuales y futuras de los colaboradores por medio de buzones en cada nivel.							

3	CRITERIO 3. PERSONAS	SUBCRITERIO 3.1. 1. Gestionar y mejorar los recursos humanos para apoyar la estrategia de la organización	1) Las necesidades actuales y futuras de recursos humanos no son analizadas periódicamente para dar respuestas.	Identificación de las necesidades actuales y futuras para que las autoridades les den respuesta.	Conocer las necesidades actuales y futuras de los colaboradores para que las autoridades respondan a ellas de manera oportuna.	2. Reunion por departamentos para identificarlas periodicamente para analizarlas.  3. Respuestas vs necesidades identificadas.  3. Documentaciones de las necesidades identificadas	Marzo - Abril	Buzones, papel, computador, salon de reunion, refrigerio	RR. HH	Cantidad de respuestas identificadas, según cantidad de necesidades identificadas por periodo.	OAI	
4	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.	SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.  4. Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	No cuenta con redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Creacion de redes de aprendizaje .	Crear redes de aprendizaje y colaboración con instituciones externas para para insentivar la creatividad.	Identificar las instituciones con la que se creara la red.  Crear redes de aprendizajes documentadas con otras instituciones con interes comunes a la nuestra. Mediar el impacto.  Participar de los procesos de aprendizajes.	Abril- Junio	Correos enviados.  Visitas de coordinacion  Registros de participaciones en aprendizajes.	Recursos Humanos	Cantidad de participaciones externa de los colaboradores con la red.	Enfermeria	
		SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.  7. Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo:  La gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por usuarios no electrónico, etc.	No existe una política enfocada a reducir el uso de los cartuchos.	Establecimiento de política para el consumo de los cartuchos de las impresoras.	Reducir el consumo de los cartuchos de las impresoras.	Gestionar que las autoridades definan lineamiento para la reducción innecesarias de copias Auditar y monitorear las impresiones de las áreas periódicamente.  Creacion de instrumento para el registro de control.  Gestionar la compra de un servidor de impresion.  Revisar físicamente el historial de las impresiones.  Motivar el uso de producción de documentos electrónicos.	Marzo - Noviembre	Servidor de impresión	Tecnología de la Información	Registros de monitoreo realizados .	Planificación y Desarrollo	
5	CRITERIO 5: PROCESOS.	SUBCRITERIO 5.1.  1) La organización: Tiene identificados claramente sus procesos en un mapa y los propietarios de cada proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asignan responsabilidades y competencias.	El centro no tiene elaborados los mapas de procesos de todas las actividades claves, tampoco están documentados los procedimientos correspondientes.	Elaborar Manual de procesos y procedimientos de las actividades claves.	Tener documentado en un Manual los procesos y procedimientos de las actividades claves.	Elaborar procesos y procedimientos de las actividades claves con los responsables de las áreas correspondientes.  Elaborar Manual.	Enero - Julio	Papelería, Computadora, salon conferencia, digitador, encuademación	Planificación y Desarrollo	100%	Atención al usuario	

		4. Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante, y asignando los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	No se analizan, ni se evalúan los procesos periódicamente.	Análisis y evaluación de los procesos de los servicios prestados dos veces al año.	Revisar y evaluar la efectividad y eficiencia de los procesos de los servicios prestados.	Convocar los involucrados para el análisis y evaluación de la efectividad de los mapas de procesos y procedimientos.  Documentar revisión y mejoras recomendadas.  Tomar decisiones.	Abril- Septiembre	Papelería, Computadora, salón conferencia, digitador.	Gestión de Calidad	Listados de registros de la cantidad de mapas revisados y evaluados vs cantidad de decisiones tomadas.	Recursos Humanos.	
6	CRITERIOS DE RESULTADOS 6.	SUBCRITERIO. 6.1.  2. Orientación al usuario / paciente que muestra el personal. (amabilidad, trato equitativo, comportamiento con los familiares, apertura, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad, atención oportuna, y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	No existe políticas dirigidas a que todos los colaboradores asuman el compromiso de ofrecer un trato amable y equitativo con los usuarios y sus familiares,	Establecimiento de políticas para que cualquier colaborador del centro asuma el compromiso de orientar al usuario y familia de forma correcta y si la desconoce sepa a donde dirigirlo para que lo reciban de manera oportuna.	Garantizar que todos los usuarios y familiares que visiten el centro en busca de un servicio reciban un trato amable no importa el área, al igual que sea escuchado con atención y que reciba atención oportuna y personalizada.	Campaña de sensibilización dirigida a todos los colaboradores por medio de murales informativos, grupos de WhatsApp.  Seguimiento personalizado a colaboradores que se identifique el incumplimiento.  Integrar la información al programa de inducción y reinducción y plan de capacitación anual.  Valoración del impacto cada 3 meses por medio de las encuestas de satisfacción.	Marzo - Junio	Salón de reuniones  Murales informativo.  Grupos de WhatsApp.	Recursos Humanos	90%	OAI	
7	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.  2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión.  6. El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	La institución no tiene políticas de reconocimiento del esfuerzo de los colaboradores, de forma individual, ni grupal.	Creación de políticas de Reconocimiento del esfuerzo de los colaboradores, tanto grupal, como individual.	Contar con una política de reconocimiento para motivar el buen desempeño laboral.	1. Seleccionar el equipo para diseñar políticas  2. Activación del Comité de Reconocimiento.  3. Crear las políticas.  5. Dar a conocer las políticas por diferentes medios internos a los encargados.  6. Sesiones del comité de Reconocimiento para los fines.	Abril- Mayo	Salón de reuniones Hojas de papel Computador.	Recursos Humanos	100%	Epimiología	
8	CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.	SUBCRITERIO 8.2.  3. Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	No se cuantifican la importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por medios de comunicación digitales.	Registros de la importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por medios de comunicación digital.	Llevar registros estadísticos de los artículos y el contenidos que son enviados por medios de comunicación y la importancia positiva y negativa.	Crear matriz digital en Excel para el registros Llevar registros mensual por cada medio y contenido publicado.	Enero -Febrero	Computador Matriz en Excel	Redes Sociales	100%	Tecnología	



9	CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO	SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: producto y valor público.  4. Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).	No se cuantifica el cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenio con otras instituciones con la misma cadana de valor público.	Cuantificar cumplimiento de los acuerdos de colaboración y convenio.	Documentar y hacer valoración de la efectividad de los convenios hecho con las instituciones de la misma cadena de valor público .	Documentar los convenios y acuerdos.  Llevar registros del cumplimiento de los acuerdos en matriz en Excel.	Octubre - Diciembre	Computador  Matriz en Excel  Personal para digitar.	Dirección	90 % de los acuerdos cuantificados.	OAI	
---	--	--	---	--	--	--	---------------------	---	-----------	---	-----	--

Firma Director/a Dra. Genny Mambra

