

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2023

Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares (INCART)

2023

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	I	1.2 Gestionar la organización, su desempeño y su mejora continua.	No existe un organigrama aprobado por el MAP	Definir la estructura organizativa, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	Tener definida la estructura organizativa, funciones y responsabilidades	Enviar al MAP una propuesta del organigrama para su revisión y aprobación	3/1/2023	03/03/2023	Recursos Humanos	N/A	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Gerencia de Proyectos	
2	I	1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como un modelo a seguir.	7. Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	No existe un programa formal de reconocimiento.	Motivar a los empleados a reforzar comportamientos positivos alineados a los valores institucionales con miras a alcanzarlos objetivos propuestos	Definir una política en la cual se expliquen los lineamientos del programa de Reconocimiento Institucional Implementar el programa de Reconocimiento Institucional basado en las pautas establecidas por el SNS	3/1/2023	1/7/2023	Recursos Humanos	N/A	Dirección de RHHH	
3	4	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.	Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	Diseñar e implementar la Carta Compromiso al Ciudadano	Desarrollar una gestión eficaz a las expectativas de los usuarios	1. Constitución de equipo/comité de calidad 2. Elaboración brochure divulgativo 3. Sensibilización del personal 4. Identificación servicios principales 5. Identificación atributos de calidad 6. Documentación de procesos 7. Mediciones de quejas/sugerencias 8. Mediciones de compromisos de calidad 9. Elaboración plan de comunicación interna 10. Elaboración plan de comunicación	3/1/2023	3/8/2023	Recursos Humanos	Respuesta a tiempo quejas/sugerencias Resultados encuestas de satisfacción de los atributos de calidad Disponibilidad de resultados a tiempo	Gestión de Calidad	
			1. Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente.	Mejorar las tarifas con las ARSs Gestionar Recursos con organismos e instituciones que pueda cubrir parte del gasto de mantenimiento, ya que actualmente el INCART no genera los recursos necesarios para los fines. Reducir las glosas médicas, mediante el análisis intrínseco de sus causas.	Alinear los objetivos estratégicos con los financieros	Analizar de manera intrínseca las causas de las glosas médicas	3/1/2023	6/6/2023	Recursos Humanos/ Financieros	Nivel de glosas de facturación a ARS	Dirección Financiera	

4 5 6	4	4.3. Gestionar las finanzas.	2. Se realiza esfuerzos por mejorar continuamente los niveles de eficiencia y la sustentabilidad financiera, mediante la racionalización en el uso de los recursos financieros y económicos, como, por ejemplo: Control de inventario y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos, equipos y otros; el control de la facturación para evitar pérdidas significativas en el registro de los procedimientos realizados a pacientes (glosas); mejoras en las condiciones de habilitación y servicios para aumentar la capacidad de ser Contratados por ARS, etc.	Por la cantidad de operaciones y recursos que la institución genera, el INCART debe contar con un sistema financiero robusto, que permita: Facturación oportuna y eficiente, lo que redundará en la disminución de los tiempos de espera de los pacientes. Módulo de reclamaciones, que identifique con oportunidad las facturas pendientes de reclamar y de donde se obtenga la trazabilidad de los expedientes clínicos luego de las altas médicas.	Mejorar continuamente los niveles de eficiencia y la sustentabilidad financiera	Se está desarrollando el proyecto de descentralización de cajas e implementación de sistemas de turnos automatizados.	3/1/2023	6/6/2023	Recursos financieros y tecnológicos	Cumplimiento cronograma del proyecto	Dirección Financiera
			5. Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	No se han completado todas las actividades necesarias para lograr un uso generalizado de todas las herramientas de gobiernos electrónicos en la institución.	Mejorar los servicios en línea internos y externos para satisfacer las necesidades del cliente.	Se han iniciado los trabajos de Certificaciones en las normas Nortíc y de implementación de Gobierno Electrónico que estaremos desarrollando desde ahora y durante todo el 2023 para las mejoras en estos servicios. Aunado a estos, con la nueva implementación del Sistema ERP Dynamics se tendrá la base para integrar mayores servicios.	4/1/2023	1/12/2023	Recursos financieros y tecnológicos	N/A	Dirección de Tencologia
			1. La imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: Comportamiento de los directivos y del personal, opinión de los servicios, sobre los sistemas de comunicación e información, imagen física de la infraestructura, seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros.)	Ampliar las encuestas a todas las áreas de la institución.	Estandarizar las encuestas realizadas a los usuarios de los servicios que ofrece el hospital.	Se está realizando la Encuesta General de Satisfacción del SNS. La misma se realiza diariamente a una muestra de 20 usuarios aleatorios y contempla la percepción de las áreas de: Emergencia, Hospitalización, Laboratorio, Imágenes y Consulta Externa.	4/1/2023	6/6/2023	Humanos / Tecnológicos	Respuesta a tiempo quejas/sugerencias Resultados encuestas de satisfacción de los atributos de calidad Disponibilidad de resultados a tiempo	Gestión de Usuarios

7 8	6	6.1. Mediciones de la percepción	4. Capacidades de la organización para la innovación.	Implementación de sistema de turnos automatizados	Agilizar los procesos internos de facturación	<p>Se está desarrollando el proyecto de descentralización de cajas e implementación de sistemas de turnos automatizados. En la fase piloto de traspaso de la interfase de SENASA a nuestro sistema ocurrieron dos incidentes para los cuales se están implementado medidas:</p> <p>1. Trabajar los listados de pacientes en el día a día e ir eliminando las pólizas que no sean válidas para estos, así como ir contactando los usuarios para un debido proceso de actualización de los perfiles y con esto actualizar de manera correcta la base de datos con informaciones útiles para servicio.</p> <p>2. Reforzar en el área las indicaciones de levantación de información para las nuevas filiaciones y de esta forma intentar reducir o evitar el surgimiento de nuevos casos.</p>	5/1/2023	31/5/2023	Financieros	N/A	Tecnología de Información	
9	7	7.1. Mediciones de la percepción.	9. La agilidad en los procesos internos de la organización.	Agilizar el proceso de facturación con un sistema de turnos automatizados y la descentralización de las cajas.	Garantizar la agilidad de los procesos internos.	<p>Se está desarrollando el proyecto de descentralización de cajas e implementación de sistemas de turnos automatizados. En la fase piloto de traspaso de la interfase de SENASA a nuestro sistema ocurrieron dos incidentes para los cuales se están implementado medidas:</p> <p>1. Trabajar los listados de pacientes en el día a día e ir eliminando las pólizas que no sean válidas para estos, así como ir contactando los usuarios para un debido proceso de actualización de los perfiles y con esto actualizar de manera correcta la base de datos con informaciones útiles para servicio.</p> <p>2. Reforzar en el área las indicaciones de levantamiento de información para las nuevas filiaciones y de esta forma intentar reducir o evitar el surgimiento de nuevos casos.</p>	5/1/2023	30/5/2023	Financieros	N/A	Gerencia de Proyectos	

10	9	9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	Gerencia de Compras y Contrataciones Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a suplidores.	No se realizan evaluaciones a suplidores.	Evaluar a los proveedores	Se estarán realizando las evaluaciones a los proveedores en el primer trimestre del año 2023	2/1/2023	31/3/2023	Recursos Humanos	N/A	Dirección Administrativa	
----	---	--	--	---	---------------------------	--	----------	-----------	------------------	-----	--------------------------	--