

No.	Criterios	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1	1.1	Formalizar un mecanismo que permita evidenciar comunicación y diálogo amplio sobre la misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos con los empleados y otras partes interesadas. Se presenta con oportunidad de mejora establecer un mecanismo que permita validar el refuerzo de la confianza mutua y respeto entre todos los miembros de la organización, pero existe un margen establecido de respeto, confianza y lealtad.	Socializar la Misión, Visión y valores continuamente	Mejorar la comunicación interna y externa sobre la misión, visión y valores y objetivos estratégicos y operativos.	1-Colocar Misión, visión y valores en puntos estratégicos 2-Realizar reunión de socialización 3-Entregar físicamente los colaboradores	Enero 2024	Diciembre 2024	Recursos de logística para convocatoria y entrega física de misión, Visión y valores,	Misión, Visión y valores revisados y socializados	Planificación/RRHH	
2	1	1.2	Agrega valor a la gestión de la organización el establecimiento de un código específico para evitar la corrupción y comportamiento poco éticos.	Elaborar manual de código de ética y manual de cumplimiento, socializar	Mejorar el clima laboral y el trabajo en equipo	1-Definir con RRHH la mejor política de comunicación 2- Establecer una directiva y documentar. 3-Gestionar el cambio y subsanar debilidades 3- Sostener en el tiempo y socializar	Enero 2024	Diciembre 2024	Recursos de logística para convocatoria	Código de ética socializado	Planificación/RRHH	
3	2	2.1	El centro tiene la oportunidad analizar el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas / riesgos internos, hacer un análisis de este contexto le permitirá a la organización contar con las herramientas para responder a las amenazas y fortalecer sus debilidades.	Realiza un FODA general/Realizar un FODA departamental	Mejorar continuamente mediante el análisis de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de cada proceso	1- Reunir comité 2-elaborar FODA 3-Socializar 4-encarpetar y seguir linemiento de mejora continua	Enero 2024	Diciembre 2024	Recursos de logística para convocatoria	Análisis FODA de todos los depots del organigrama	Planificación/RRHH	
4	3	3.2	Se muestra como una mejora evaluar el impacto de los programas de capacitación y su impacto costo beneficio gestionando el monitoreo de la calidad de la formación que reciben los colaboradores y el valor agregado para la institución.	Definir un mecanismo de seguimiento y valoración de los resultados de las capacitaciones en los colaboradores y su desempeño	Establecer un mecanismo de seguimiento y evaluación de las capacidades y competencias adquiridas en las capacitaciones	1-Definir mecanismo de evaluación de las capacitaciones 2-socializar 3-ejecutar	Enero 2024	diciembre 2024	Recursos de logística para convocatoria	Análisis FODA de todos los depots del organigrama	Planificación/RRHH	
5	3	3.3	Se evidencia oportunidad conocer las necesidades de los colaboradores y valorar la percepción interna del centro mediante encuestas de clima laboral.	Realizar encuestas de clima laboral de forma periódica	Fortalecer la percepción interna mediante encuestas de clima laboral que permitan un trabajo en equipo y con oportunidades de mejorar	1-Definir con RRHH 2-Coordinar realización con el SRSM 3-socializar fecha de encuesta 4-realizar encuesta 5-analizar y presentar resultados	Febrero 2024	Marzo 2024	Recursos de logística para convocatoria	Resultados encuesta de clima laboral	RRHH	Sujeto a cambio por cronograma de actividades del POA 2024
6	4	4.1	Es una oportunidad de mejora realizar formalmente las revisiones pertinentes, definir el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los contratos, evaluaciones y revisiones, monitorear los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	Conformar el órgano mediante el cual se establecen relaciones con los usuarios.	Constituir el Consejo de Administración Hospitalaria, en cumplimiento del Art. 12 del Reglamento General de Hospitales (Decreto No. 351-99).	1-Definir con RRHH 2-Coordinar realización con el SRSM 3-socializar fecha de encuesta 4-realizar encuesta 5-analizar y presentar resultados	Enero 2024	Enero 2024	Recursos de logística para convocatoria	Comité de administración conformado	Dirección	Se validará pertinencia con el SRSM y el SNS
4	4	4.2	El Hospital Santo Socorro se beneficiará de realizar Firma de la Carta Compromiso Ciudadano con miras a mostrar su buena fe en el cumplimiento de sus servicios de cara al ciudadano.	Firmar Carta Compromiso Ciudadano	Establecer un compromiso con los ciudadanos usuarios de nuestros servicios	1- Solicitar acompañamiento al MAP 2-entregar al personal 3- definir servicios a comprometer 4- Elaborar 5-Firmar 6- Imprimir, publicar y socializar	Abril 2024	Mayo 2024	Recursos de logística para convocatoria y publicación	Carta Compromiso Ciudadano	Planificación	se validará cumplimiento con la disponibilidad y gestión de MAP
4	4	4.3	El centro no realiza inventarios de manera periódica y no cuenta con un personal que mantenga al día el inventario por lo que resultaría beneficioso para la transparencia realizar monitoreo y actualización continua de su inventario general.	Realizar inventario general y numerar	Sincerizar el inventario del Centro, controlar el inventario, identificar y numerar	1-Solicitar personal 2- realizar inventario general 3-Identificar y numerar 4-establecer diagnóstico de existencia.	Mayo 2024	Diciembre 2024	Recursos de logística para convocatoria y publicación	Inventario actualizado	Administración	Definir realización y periodicidad según actividades POA
9	4	4.4	El centro presenta la oportunidad de asegurar que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de pertenecer a la organización se retiene dentro de la organización.	Realizar plan de retención y traspaso del conocimiento basado en la firma de acuerdo de traspasar el conocimiento	Asegurar que el conocimiento de clave de los empleados se retiene dentro de la organización	1- Realiza plan /definir conocimiento clave 2-Socializar 3-Ejecutar	Junio 2024	Diciembre 2024	Recursos de logística para convocatoria y publicación	Acuerdos firmados	RRHH	
10	4	4.5	El centro presenta la oportunidad de monitorear y evaluar sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto y tomando en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, realizar un adecuado manejo alargando la vida útil y gestionando la disposición adecuada de los residuos.	Monitorear la costo-efectividad de las tecnologías usadas y su impacto y tomando en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, realizar un adecuado manejo alargando la vida útil y gestionando la disposición adecuada de los residuos.	Evaluar la rentabilidad y medir el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC y vigilar adecuado manejo y disposición final de los residuos	1-Definir una estrategia de monitoreo 2-Socializar 3- Ejecutar 4-Medir	Junio 2024	Diciembre 2024	Recursos de logística para convocatoria y publicación	Resultados de la medición del impacto de las tecnologías sobre los procesos Evidencias de la disposición final de los equipos tecnológicos	Tecnología	
11	4	4.6	En este criterio el centro tiene la oportunidad de desarrollar un mecanismo que permita el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. El centro se beneficiará de adherirse al programa de administración de bienes de la red SNS.	Crear una estrategia que promueva interna y externamente el uso eficaz, eficiente y sostenible del transporte y los recursos energéticos	Promover uso eficaz , eficiente y sostenible de los medios de transporte y recursos energéticos Establecer un programa de administración de bienes del SNS	1-Realizar reunión con administración/Recursos Humanos/Tecnología Mantenimiento y Dirección definir una estrategia 2-Gestionar recursos 3-Socializar 4-Medir	Julio 2024	Septiembre 2024	Recursos de logística para convocatoria y publicación	Campaña de uso razonable de la energía	Planificación/admin	
12	5	5.1	El hospital se beneficia de diseñar un mapa de procesos internos para fortalecer la calidad de los servicios y clarificar las funciones e identificar proceso claves y medulares de la organización. El centro tiene la oportunidad de analizar y evaluar los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularlos, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante, y asignando los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	Desarrollar las acciones necesarias para identificar, definir y relacionar los procesos del centro	Identificar, definir y relacionar los procesos con otros según su orden de ejecución, de manera estructural.	1- Convocar comité de calidad 2-Identificar y enumerar formalmente los procesos del hospital. 3- Designar equipo de trabajo que será responsabilizado por la consecución del objetivo. 4. Establecer procedimiento a seguir y calendario de trabajo, atendiendo al volumen de trabajo identificado. 5. Definir o adecuar/actualizar formato guía para el levantamiento de la información. 6. Realizar el levantamiento hasta concluir todos los procesos contenidos en el mapa de la institución.	Enero 2024	Diciembre 2024	Logística de elaboración	Mapa de procesos	RRHH/Planificación	

13	5	5.2	El centro presenta la oportunidad de disponer de documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas con el objetivo de propiciar la inclusión.	Desarrollar las acciones necesarias para identificar, definir y promover información en diferentes formatos e idiomas para favorecer la inclusión	Identificar y definir información clave del centro en una variedad de formatos con el objetivo de propiciar la inclusión	1. Convocar comité de calidad 2. Identificar y enumerar los documentos 3. Designar equipo de trabajo que será responsabilizado por la consecución del objetivo. 4. Establecer procedimiento a seguir y calendario de trabajo, atendiendo al volumen de trabajo identificado. 5. Definir o adecuar/actualizar formato guía para el levantamiento de la información. 6. Realizar el levantamiento hasta concluir	Febrero 2024	noviembre 2024	Logística de edición, compra y publicación	Documentos informativos en varios idiomas (información visual en varios idiomas y formas de lenguaje)	Administración
14	6	6.1	El centro presenta la oportunidad de colocar el horario de visita en un lugar visible. También se presenta como una oportunidad de mejora de elaborar de medir los tiempos de entrega en laboratorios e imágenes, enfoque medio ambiental y estándares de calidad.	Desarrollar las acciones necesarias definir y promover información sobre horario de visita. Medir el tiempo de entrega de los resultados	Identificar puntos estratégicos y colocar horario de visita Definir, socializar y medir estrategia de seguimiento y medición de los tiempos de entrega de laboratorios e imágenes.	1. convocar responsables de hospitalización 2. Identificar, establecer y socializar 3. Designar equipo de trabajo que será responsabilizado por la consecución del objetivo. 4. Establecer procedimiento a seguir y calendario de trabajo, atendiendo al volumen de trabajo identificado. 5. Definir o adecuar/actualizar formato guía para el levantamiento de la información. 6. Realizar el levantamiento hasta concluir	Agosto 2023	Diciembre 2023	Logística de edición, compra y publicación	Horarios de visita publicados	Administración
15	6	6.2-6.3	El centro tiene la oportunidad de desarrollar un indicador que permita evidencias el grado e implicación de los grupos de interés en la toma de decisiones. Existe una oportunidad de mejora en la elaboración y seguimiento a indicadores de cumplimiento en relación al género y la diversidad cultural y social y agregado valor definir y ejecutar indicadores para valorar en este momento el resultado de las avances y el impacto de la innovación sobre los procesos.	Desarrollar las acciones necesarias para garantizar el seguimiento y la medición de la implicación de los grupos de interés en la toma de decisiones. Establecer indicadores de cumplimiento respecto a la cuota de género y diversidad	Definir indicador de medición de la implicación de los grupos de intereses en la toma de decisiones del centro. Definir indicador de seguimiento a la equidad de género y la diversidad.	1. Convocar dirección administración 2. Identificar, establecer y socializar 3. Designar equipo de trabajo que será responsabilizado por la consecución del objetivo. 4. Establecer procedimiento a seguir y calendario de trabajo, atendiendo al volumen de trabajo identificado. 5. Definir o adecuar/actualizar formato guía para el levantamiento de la información. 6. Realizar el levantamiento hasta concluir todos los procesos contenidos en el mapa de la institución.	Enero 2024	Diciembre 2024	Logística de convocatoria	Sesiones del comité de administración	Dirección/Planificación/Administración
16	7	7.1	El centro tiene la oportunidad de crear conciencia y promover en los colaboradores y las personas en general sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. El centro también se beneficiaría de evidenciar de forma tangible la retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal al implementar encuesta de clima laboral.	Crear el Comité de Ética Hospitalaria.	Crear el Comité de Ética Hospitalaria e implementar un código o manual de ética.	1. Revisar el reglamento para conocer el procedimiento de conformación del Comité (Decreto 149-98, 101-05 y 486-12). 2. Consultar la comisión para verificar acciones a realizar. 3. Convocar al personal que debe formar parte del mismo para establecer los acuerdos que fueren necesarios. 4. Estudiar y realizar los acuerdos establecidos por la norma para la implantación y conformación formal del órgano. 5. Elaborar un manual o código de ética, alineado con la Ley de Función Pública. 6. Socializar el código con todo el personal.	Junio 2024	Diciembre 2024	Logística de convocatoria	Acta Comité de Ética	Planificación
17	7	7.2	El centro tiene la oportunidad de crear y seguir indicadores que permitan medir la lealtad y la motivación a RR-HH y también realizar reporte de dilemas éticos sería relevante Creación de código de ética y comité de ética. El centro tiene la oportunidad de crear de una herramienta que permita una vez realizada una capacitación medir su efectividad y eficacia en el ejercicio de las funciones de los colaboradores.	1. Realizar encuesta de Clima laboral 2. Elaborar Código de ética 3. Medir la Eficacia y la efectividad de las capacitaciones	Realizar encuesta de clima Laboral Crear código de Ética Medir la eficiencia y eficacia de las capacitaciones	1- Definir fechas 2- Definir comité estructura del comité y sesionar 3- Crear y socializar código de ética 4- establecer mecanismos de medición de la efectividad y eficiencia de las capacitaciones	Marzo 2024	Junio 2024	Logística de convocatoria y elaboración	Actas comité de ética Encuesta de clima laboral Evaluación de la eficacia de las capacitaciones	Comité de ética RRHH
18	8	8.2	El centro tiene la oportunidad de realizar actividades para preservar y mantener los recursos, realizar seguimiento al cumplimiento de la responsabilidad social y medir el consumo energético con fines de reducción del consumo energético	Crear y seguir indicador que permita medir los resultados de las actividades destinadas preservar y mantener recursos	Establecer metas de actividades destinadas a preservar y mantener los recursos, realizar seguimiento al cumplimiento de la responsabilidad social y medir el consumo energético con fines de reducción del consumo energético	1- Definir fechas 2- Definir comité estructura del comité de medio ambiente y sesionar 3- Crear y socializar indicadores 4- establecer mecanismos de las actividades realizadas	Junio 2024	Septiembre 2024	Logística de convocatoria y elaboración	Campaña de de protección al ambiente	Planificación
19	9	9.1	El hospital tiene la oportunidad de diseñar un mecanismo de valoración de resultados comparativos (análisis comparativo) en términos de productos y resultados del benchmarking, las alianzas y los acuerdos.	Crear y seguir indicador que permita medir los resultados de las alianzas acuerdos y el benchmarking	1- Crear indicador para seguimiento y medición de los resultados de las alianzas, acuerdos y del benchmarking.	1- Reunir comité de calidad 2- definir plan de seguimiento 3- Crear indicadores 4- Seguir	Octubre 2024	Diciembre 2024	Logística de convocatoria y elaboración	Mejoras logradas a través de alianzas	Planificación/Administración
20	9	9.2	El centro tiene la oportunidad de diseñar indicadores para la medición del impacto de la tecnología sobre las funciones de los colaboradores y los procesos.	Definir herramienta de medición del impacto de la tecnología en los procesos y personas de la organización	Definir y seguir indicador del impacto de la tecnología sobre los procesos y las personas de la organización	1- Reunir comité de calidad 2- definir plan de seguimiento 3- Crear indicadores 4- Seguir	Julio 2024	Junio 2024	Logística de convocatoria y elaboración	Mejoras logradas a través de la introducción de herramientas tecnológicas	Tecnología