

## PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2024 HOSPITAL REGIONAL PRESIDENTE ESTRELLA UREÑA

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1: LIDERAZGO	1.1.1 Los líderes (Directivos y supervisores)	Mantener un proceso de revisión continua de la misión, visión y valores de la organización implementando las mejoras correspondientes. Continuidad de un servicio humanizado, íntegro y transparente para nuestros usuarios, seguir un eterno laboral justo y continuar incursionando con la inclusión y la equidad de género.	Realizar las capacitaciones correspondientes y campañas publicitarias para mantenerlos al tanto de los mismos.	Tanto los colaboradores así como los usuarios se identifiquen con la institución para eficientizar la calidad de los Servicios a los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Revisar y consensuar misión, visión y valores.</li> <li>* Publicar y socializar la misión, visión y valores con todo el personal y los grupos de interés.</li> <li>* Entregas de Brochure.</li> </ul>	17/01/2024	17/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Material gastable</li> <li>*Recursos técnicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Reuniones</li> <li>*Capacitaciones</li> <li>*Listados de participación</li> <li>*Publicaciones</li> </ul>	Licda. Saray Moscat, Encargada de Calidad en la Gestión /Licda. Fátima Santos, Encargada de Planificación y Desarrollo y Dirección General.	
2	1: LIDERAZGO	1.1.5 Los líderes (Directivos y supervisores)	Continuaremos aunando esfuerzo para lograr un sistema digital que integre todos los procesos dentro de nuestra institución Hospitalaria. En términos concretos exponemos nuestras necesidades al SNS y al Patronato que funge en nuestra institución y destinar un porcentaje de nuestra facturación para tales fines.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Requisiciones, cotizaciones y facturas.</li> <li>*Presentación de Proyectos</li> </ul>	Sincronización digital de los todos los procesos a nivel de nuestra Institución Hospitalaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Hacer un levantamiento sobre los procesos (protocolos) a llevar a cabo para adquirir un servicios.</li> <li>* Presentación de Proyectos de digitalización.</li> </ul>	17/01/2024	17/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Material gastable</li> <li>*Recursos técnicos</li> </ul>	Procesos definidos.	Ing. Henry Cornelio, Encargado de Tecnología/Licda. Brunilda Hernández, Encargada Administrativa/ Dr. Miguel Ortega Dirección General.	
3	2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	2.2.1 La Organización	Con nuestra Misión, Visión y Valores continuaremos con nuestras estrategias para poder brindar un Servicio de calidad a nuestros usuarios.	Hacer reuniones periódicas para socializar los objetivos, la misión, visión y valores de la institución.	Brindar un Servicio de Calidad en nuestra Institución Hospitalaria.	Realizar reuniones con el objetivo de socializar, la misión, visión y valores de la institución.	17/01/2024	17/12/2024	*Material gastable	*Listados de participación y minutas	Licda. Saray Moscat, Encargada de Calidad en la Gestión/ Licda. Fátima Santos, Encargada de Planificación y Desarrollo	
4	3: PERSONAS	3.1.1 Gestionar y mejorar los recursos humanos para apoyar la estrategia de la organización	Estamos dando seguimiento a las necesidades que surgen en los distintos departamentos, para así proveer personal calificado.	Reclutamiento de Personal.	Definir el perfil del personal para que desempeñen la función a la cual sea designado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Reclutamiento.</li> <li>*Definición de perfil.</li> <li>*Asignación de funciones.</li> </ul>	17/01/2024	17/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Material gastable</li> <li>*Recursos técnicos</li> <li>*Recursos Humanos</li> </ul>	Capacitaciones.	Licda. Fanny Abreu, Encargada de Recursos Humanos/Dirección General/ Brunilda Hernández, Encargada Administrativa	
5	3: PERSONAS	3.2.3 Desarrollar y gestionar las competencias de las personas.	Continuar con las capacitaciones y formaciones ya que esta es la oportunidad perfecta para ampliar los conocimientos de los colaboradores que integran nuestra institución.	Realizar Capacitaciones al Personal.	*Incentivar el trabajo en equipo. *Motivar a nuestros colaboradores para brindar un Servicio de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Capacitaciones</li> <li>* Listado de Participación</li> <li>* Reportes. *Plan de Capacitaciones Annual</li> </ul>	17/01/2024	17/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Material gastable</li> <li>*Recursos técnicos</li> <li>*Recursos Humanos</li> </ul>	Capacitaciones.	Licda. Fanny Abreu, Encargada de Recursos Humanos/Licda. Constantino Rosario, Encargado de Capacitaciones/Dirección General/ Brunilda Hernández, Encargada Administrativa/ Licda. Saray Moscat, Encargada de Calidad en la Gestión	
6	3: PERSONA	3.1.5 Gestionar y mejorar los recursos humanos para apoyar la estrategia de la organización	Velar para que el desarrollo basados en criterios de méritos siempre haya igualdad de oportunidad y no exista la discriminación ni las exclusiones.	Implementar el reconocimiento y la premiación de los esfuerzos tanto individuales como de los equipos de trabajo en otros departamentos que componen la institución.	*Incentivar el trabajo en equipo. *Motivar a nuestros colaboradores para brindar un Servicio de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Definir los departamentos donde se va a implementar el reconocimiento y la premiación según aplique.</li> <li>* Definir cómo se va a implementar el reconocimiento y la premiación de personal.</li> <li>* Entregar reconocimientos y premios.</li> </ul>	17/01/2024	17/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Material gastable</li> <li>*Recursos financieros</li> </ul>	Reconocimientos y premios entregados.	Fanny Abreu, Encargada de Recursos Humanos/ Brunilda Hernández, Encargada Administrativa	

7	3: PERSONA	3.1.7 Gestionar y mejorar los recursos humanos para apoyar la estrategia de la organización	Continuidad al desempeño llevado a cabo anualmente, para así exponerle al colaborador cuales son los objetivos que esperamos de su desempeño dentro de la institución.	Elaborar, definir y establecer una política de género.	Definir y aplicar una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los Recursos Humanos de la organización.	*Reuniones *Minutas de Participación *Capacitaciones *Listado de personal *Reclutamiento de personal *Evaluación de desempeño	17/01/2024	17/12/2024	*Material gastable *Recursos Humanos *Recursos técnicos	*Evaluación del Desempeño *Reclutamiento de personal.	Fanny Abreu, Encargada de Recursos Humanos
8	4: ALIANZAS Y RECURSOS	4.1.3 Los líderes de la organización	Incluir otras entidades e Instituciones que nos puedan proveer sus servicios para construir relaciones sostenibles y así brindar un mejor servicio a nuestros usuarios.	Definir los roles y las funciones de cada parte para el desarrollo dentro de nuestra institución.	Beneficio mutuo Interinstitucional.	*Levantamiento de las funciones y necesidades de cada parte, para evaluar los beneficios a obtener. *Elaboración de informes y/o contratos.	17/01/2024	17/12/2024	*Recursos técnicos *Recursos humanos *Material gastable	*Contratos *Reuniones *Minutas.	Dr. Ortega, Dirección General/ Fanny Abreu, Encargada de Recursos Humanos/ Brunilda Hernández, Encargada Administrativa
9	5: PROCESOS	5.1.7 La organización	Mantener las normativas, protocolos y requisitos de la Habilitación de nuestro centro hospitalario.	Dar continuidad a un servicio de calidad a los usuarios y contar con las coberturas de las ARS a los mismos.	Adquirir la habitación de nuestro centro Hospitalario por un mayor tiempo de manera permanente.	*Levantamiento y seguimiento permanente de cada área de nuestro Hospital (Rayos X, Banco de Sangre, Emergencias, Quirofanos, UCI).	17/01/2024	17/12/2024	*Material gastable *Recursos técnicos	*Certificado de Habilitación	Saray Moscat, Encargada de Calidad en la Gestión/Dirección General, Fanny Abreu, Encargada de Recursos Humanos/Fátima Santos, Encargada de Planificación y Desarrollo
10	6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.1.2 Mediciones de la percepción	Continuar en pie de lucha con nuestro trabajo a realizar para que nuestros usuarios tengan atención de calidad en el servicio otorgado. Trabajaremos para eficientizar nuestros servicios a toda la población que lo demande.	Continuar impartiendo capacitaciones a nuestros colaboradores, para que los usuarios tengan atención de calidad en el Servicio otorgado.	Continuar con la eficientización de nuestros servicios para todo el usuario que lo demande.	*Capacitaciones *Listados de Participación *Encuesta de Satisfacción al Usuario	17/01/2024	17/12/2024	*Material gastable *Recursos técnicos	*Plan de Capacitación 2023 *Listado de participación de capacitaciones y *Minutas *Encuesta de Satisfacción al Usuario	Ramón Pérez, Encargado de Atención al Usuario/Lic Constantino Rosario, Encargado de Capacitaciones

