

## PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2024

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	<b>CRITERIO 3: PERSONAS</b>	3.2.4.4. Se desarrollan y promueven métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	No se evidencia el desarrollo de métodos modernos de formación utilizando medios digitales	contar con métodos modernos de formación utilizando medios digitales	Establecer dentro del plan de capacitación la formación e-learning como método moderno de formación	1- verificar con la diferente institución de formación de capacitación que tenemos disponible su plan para este año. 2. incorporar en el plan de capacitación la formación e-learning	sep-24	nov-24	Financiero, Tecnológico y Humano	% de colaboradores capacitado	Dirección / Calidad / RR HH	
2		3.3.6. Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	No se evidencia especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Igualdad de oportunidades en el lugar de trabajo.	Fomentar un ambiente laboral diverso y respetuoso.	1- Identificar colaboradores desfavorecidos o con discapacidad. 2- Verificar puesto de trabajo. 3- Reasignar y aplicar cumplimiento normativo.	jun-24	ago-24	Financiero, Tecnológico y Humano	Cantidad de colaboradores desfavorecidos o con discapacidad.	Dirección / RR HH / Calidad	
3	<b>CRITERIO 5: PROCESOS</b>	5.1.1. 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.	No contamos con un manual de proceso para asegurar dicho proceso de forma continua.	conocer de forma muy detallada el funcionamiento de los procesos y actividades en los que la servicio está involucrada.	Nos permite ver la secuencia de dicho proceso desde otras perspectivas facilitando así el trabajo de corrección y mejora.	1- Identificar servicios ofrecidos 2- Mapa de proceso de los servicios ofrecidos.	ene-24	mar-24	Financiero, Tecnológico y Humano	cantidad de servicios ofrecidos	Departamento de atención al Usuario / Calidad	
4		5.3.1. Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	No tenemos evidenciado coordinación de procesos con sectores públicos o privados.	Coordinación de los procesos hospitalario con otras institución afines del sector salud.	Fortalicer la coordinación de los procesos hospitalarios con otras instituciones afines del sector salud.	1-Mesa de trabajo con los diferentes actores que se involucran en el proceso hospitalario para identificar con que otras instituciones se coordina el proceso. 2- gestionar evidencia de la coordinación de los procesos que se realizan en conjunto con otras instituciones.	mar-24	may-24	Financiero, Tecnológico y Humano	% de coordinación con otro centro de salud.	Dirección /RRHH/ Calidad de los servicios.	
5		5.3.3.3. Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Por ejemplo: con las ARS, Laboratorios, Proveedores de productos y servicios médicos, de mantenimiento, etc.	No se cuenta con la creación de grupos de trabajos con las organizaciones y proveedores de servicio para solucionar problema.	contar con grupos de trabajos con las organizaciones y proveedores de servicio para solucionar problema.	Realizar la creación de grupos de trabajos con las organizaciones y proveedores de servicio para solucionar problema.	1- Crear grupos de trabajos con la organización / proveedores de servicios para la solución problema.	abr-24	jun-24	Recursos Humanos	Cantidad de grupos creados	Recurso humano - Calidad	
6	<b>CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.</b>	6.1.4. Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	No contamos con encuesta realizada a los grupos de interés para la comprensión, transparencia y facilidad de lectura.	evaluar perspectiva de los ciudadanos / cliente	Mejora o facilitar a nuestro usuario la comprensión, transparencia y facilidad de lectura.	1- Realizar encuesta de satisfacción a los grupos de interés para la comprensión y facilidad de lectura en nuestro centro de salud.	ago-24	nov-24	Financiero, Tecnológico y Humano	Cantidad de encuesta realizada	Calidad / Atención al usuario / Departamento de Tecnología	
7	<b>CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.</b>	7.1.9. La agilidad en los procesos internos de la organización.	No se evidencia la agilidad en los procesos de la organización.	Verificar si se están cumpliendo con los procesos en el tiempo establecido.	Mejorar la eficiencia, la productividad y la capacidad de adaptación	1- Realizar encuesta interna para obtener resultado de la agilización de los procesos	jul-24	ago-24	Financiero, Tecnológico y Humano	Cantidad de colaboradores interno encuestado	Planificación / Recursos Humanos	

8	<b>CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.</b>	<b>8.1.8. Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.</b>	No se ha medido la cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.	Medir el porcentaje de satisfacción de los usuario encunto a la felicitaciones y sugerencia realizada por los pasientes en los buzones.	Mejorar la relaciones de nuestro paciente	1- Realizar medicion para saber las cantidades de felicitaciones t sugerencia recibidas.	<b>sep-24</b>	<b>oct-24</b>	Financiero, Tecnologico y Humano	Cantidad de felicitaciones y sugerencia reciidias	Calida/ Atencion al Usuario	
9	<b>CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO</b>	<b>9.2.6. Resultados de las evaluaciones o auditorias internas.</b>	No contamos con resultados de auditorias	Conocer atraves de analisis y evaluacion la eficiacia de los procesos .	Determinar el grado de requisito que se cumplen	1- Contar con un informe de resultado de las auditorias realizar en el centro por departamento	<b>mar-24</b>	<b>may-24</b>	Financiero, Tecnologico y Humano	% de auditoria realizada	Calidad / Facturacion / Administracion	