

**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2025**

| No. | Criterios No.              | Subcriterio No.  | Área de Mejora   | Acción de Mejora   | Objetivo   | Tareas  | Tiempo    |           | Recursos necesarios                           | Indicador                              | Responsable de seguimiento | Comentarios   |
|-----|----------------------------|--|--|--|--|---|-----------|-----------|---|--|----------------------------|---|
|     |                            |  |  |  |  |   | Inicio    | Fin       |   |  |                            |   |
| 1   | LIDERAZGO                  | <b>Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su desempeño y su mejora continua</b>  | No se ha constituido el comité de innovación.  | Gestionar la creatividad y las nuevas ideas dentro de la organización.   | Fomentar la cultura de innovación en nuestros colaboradores para evaluar oportunidades de mejora en productos, servicios o procesos existentes.                            | 1. Realizar reunión con un equipo multidisciplinario del centro.<br>2. Constituir el comité de innovación del centro en esta reunión.   | 10/2/2025 | 10/2/2025 | Recursos humanos y tecnológicos               | Acta de comité conformado              | Calidad en la gestión      |   |
| 2   |                            | <b>Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otras partes interesadas</b>   | No se evidencia los monitoreos de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes,   | Llevar un control de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.  | Mantener una comunicación abierta y transparente con los grupos de interés para construir y mantener la confianza en la organización.                                      | 1. Realizar encuesta de expectativas<br>2. Analizar los resultados<br>3. Elaborar un reporte con los resultados   | 3/3/2025  | 10/3/2025 | Recursos, humanos, económicos y tecnológicos. | Resultados de encuesta                 | Dirección                  |   |
| 3   | ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN | <b>SUBCRITERIO 2.4. Subcriterio: Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la capacidad de recuperación de la organización</b> | No se ha constituido el comité de innovación.  | Gestionar la creatividad y las nuevas ideas dentro de la organización.   | Fomentar la cultura de innovación en nuestros colaboradores para evaluar oportunidades de mejora en productos, servicios o procesos existentes.                            | 1. Realizar reunión con un equipo multidisciplinario del centro.<br>2. Constituir el comité de innovación del centro en esta reunión.   | 10/2/2025 | 10/2/2025 | Recursos humanos y tecnológicos               | Acta de comité conformado              | Calidad en la gestión      | Acción repetida debido al área de mejora del criterio |
| 4   | ALIANZAS Y RECURSOS        | <b>SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología</b>  | No se cuenta con un sistema de gestión para monitorear y evaluar la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. | Asumir el compromiso de desarrollar la capacidad para evaluar sistemáticamente la rentabilidad y el impacto de las tecnologías utilizadas en el centro.  | Asegurar que los recursos del centro se utilicen de manera óptima, implementando tecnologías costo-efectivas.  | 1. Programar cursos de formación sobre técnicas de evaluación de rentabilidad y análisis costo-efectividad en el PAC 2025.  | 27/1/2025 | 31/1/2025 | Recursos humanos y tecnológicos               | Porcentaje de capacitaciones recibidas | Dep. Financiero            |   |
| 5   |                            |  | No se utilizan datos abiertos y aplicaciones de código abierto.  | Implementar nuevas tecnologías y herramientas de código abierto para mejorar la eficiencia operativa y la calidad de la atención, comenzando con la designación de personal especializado en tecnología. | Mejorar la eficiencia, la calidad de los servicios y la toma de decisiones a través de la adopción de nuevas tecnologías, datos abiertos y aplicaciones de código abierto. | 1. Identificar las necesidades tecnológicas del centro<br>2. Hacer búsqueda de perfiles<br>3. Solicitar la designación de un Responsable de Tecnología de la Información para el centro de salud. | 1/4/2025  | 30/4/2025 | Recursos humanos                              | Porcentaje de cumplimiento de acción   | Dirección                  |   |

|    |                                      |   |  |   |  |   |   |  |           |   |   |   |           |
|----|--------------------------------------|---|--|---|--|---|---|--|-----------|---|---|---|-----------|
| 6  |                                      |   |  | No se toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC,  | Implementar prácticas sostenibles y accesibles en el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para minimizar el impacto socioeconómico y ambiental.     | Reducir el impacto negativo del uso de TIC en el centro de salud, asegurando la gestión adecuada de residuos electrónicos y mejorando la accesibilidad para todos los usuarios.                                     | 1. Capacitar al personal en prácticas sostenibles como el apagado de equipos no utilizados y la impresión responsable.  | 20/5/2025  | 22/5/2025 | Recursos humanos, tecnológicos y económicos | 100% de cumplimiento de la capacitación impartida                               | Administración  |           |
| 7  | RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | SUBCRITERIO 8.1.<br>Mediciones de percepción                      |  | No se mide la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.                                | Integrar y medir prácticas sostenibles y responsables en las operaciones y compras del centro hospitalario, con un enfoque en productos de comercio justo y sostenibles. | Mejorar la percepción del impacto social del centro hospitalario mediante la adopción de prácticas de compra y operación sostenibles y responsables, alineadas con los estándares locales, regionales y nacionales. | 1. Desarrollar y distribuir materiales educativos sobre sostenibilidad.<br>2. Organizar sesiones de formación para el personal sobre la importancia de las compras sostenibles.<br>3. Aplicar encuesta para medir la percepción a nivel local inicialmente. | 16/6/2025  | 30/6/2025 | Recursos humanos, tecnológicos y económicos | Porcentaje de compras y operaciones que cumplen con criterios de sostenibilidad | Dep. Financiero   |           |
| 8  |                                      |   |  | No se ha promovido con alto impacto o frecuencia el uso de los buzones de sugerencias para facilitar la comunicación y mejorar el cumplimiento de expectativas. | Impulsar el uso de buzones de sugerencias para obtener información sobre el número de felicitaciones y recomendaciones recibidas por parte de usuarios y pacientes.      | Fomentar la buena comunicación y mejorar el cumplimiento de expectativas  | 1. Utilizar las redes sociales para incentivar al uso de los buzones.<br>2. Informar a los usuarios, mediante charlas, cómo llenar el formulario de felicitaciones, quejas y sugerencias,   | 1/7/2025   | 31/7/2025 | Recursos tecnológicos y humanos             | Esquema de publicaciones realizadas, 100% de charlas impartidas                 | Gestor de redes- Atención al usuario  |           |
| 9  | RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO      | SUBCRITERIO 9.1.<br>Resultados externos: producto y valor público |  | No se mide el número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.  | Implementar un sistema de registro y seguimiento de voluntarios en el centro hospitalario para medir y analizar su contribución y participación.                         | Establecer un proceso eficaz para medir y monitorear la cantidad y el impacto de los voluntarios que colaboran en el centro hospitalario, con el fin de optimizar su gestión y aumentar su participación.           | 1. Diseñar un formulario de registro que capture información relevante sobre los voluntarios y sus actividades.   | 26/8/2025  | 29/8/2025 | Recursos humanos y tecnológicos             | 100% de voluntarios registrados   | Calidad en la gestión   |           |
| 10 |                                      |   |  |   | No se miden ni evalúan los resultados de benchmarking (análisis comparativo).  | Implementar un sistema de benchmarking efectivo para comparar y mejorar los procesos del centro hospitalario con respecto a otras instituciones de salud similares.   | Adoptar técnicas de benchmarking con el apoyo de asistencia externa para comparar y mejorar los procesos alineándonos con las mejores prácticas del sector.   | 1. Introducir el concepto y su importancia para la mejora continua en el sector sanitario.<br>2. Solicitar asistencia para la implementación de técnicas de benchmarking | 10/9/2025 | 10/10/2025                                  | Recursos humanos y tecnológicos   | Número de sesiones de capacitación realizada sobre el concepto de benchmarking - Porcentaje de solicitudes de asistencia enviadas | Dirección |