

**PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL CAF 2025 Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares (INCART)**

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	1.1 Los líderes (Directivos y supervisores) formulan y desarrollan la misión, la visión y valores de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados relevantes.	No contamos en la actualidad con un carnet para los colaboradores del Incart que contenga la política misión, visión y valores de la institución.	Colocar el carnet con la política, misión, visión y valores al dorso del carnet de identificación de cada colaborador.	Lograr que la política, misión, visión y valores de la organización, lo posean los empleados del Incart	1. Solicitar por medio de una requisición de compras de un bien el carnet con la política, misión, visión y valores de la institución. 2. Solicitar el arte a mercado para aprobación de diseño gráfico 3. Entregar por área a cada encargado el carnet con la política, misión y valores de la organización	1/3/2025	28/10/2025	N/A	Minuta y Lista de asistencia y acuse de recibo	División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión/Sección de Comunicaciones		
2	3.1	9. Se aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: funciona una unidad de género, y acciones relacionadas a esta.	No tenemos una División de Igualdad de Género	Crear la unidad de género	Formalizar la unidad de género como apoyo a la gestión eficaz de los Recursos humanos en la organización	Etapas: Etapa 1: Divulgar la política de igualdad de género emitida por el SNS. Etapa 2: Una vez obtenida la Resolución del MAP se procederá a crear la División de la Unidad de Género en el Incart.	1/1/2025	30/12/2025	Recurso Humano	Minuta e Informe	Departamento de Planificación y Desarrollo		
3	4.5	2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	No existe un proceso de análisis de la inversión	Adquirir el Software de Claro Salud	Rendimiento del control Administrativo, Financiero, Médico y Tecnológico. Eficientización de los servicios mejorando la respuesta en los servicios de salud. Optimizar los servicios ofertados en el Incart. Controlar el gasto y reducción del costo con la actualización de la tecnología.	1. Identificar las áreas de servicios donde se instalara el sistema Claro Salud. 2. Emigrar Window 2007 a Window 2010. 3. Integración del Software. 4. Monitorear la efectividad en los 3 primeros meses. 5. Hacer la evaluación de la rentabilidad (costo-efectividad)	28/3/2025	31/10/2025	Tecnológico /Humano	Informe de los resultados implementación del sistema. Reporte de la rentabilidad costo-efectividad.	Finanzas/Tecnología de la Información y Comunicación		

4	4.5	4. Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.	No existen todas las políticas de Seguridad de Información basadas en un Estándar como la ISO 27001 que define las Políticas de Seguridad de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Realizar la propuesta al departamento de TIC para crear una política de seguridad de la información basada en la norma ISO 27001	Proteger la información en función de la confidencialidad, garantizar que la información sólo sea accesible para las personas autorizadas a tener acceso y la integridad salvaguarda la exactitud y la exhaustividad de la información y los métodos de tratamiento.	Crear la política de seguridad de la información basada en la norma ISO 27001	2/1/2025	29/7/2025	Recurso Humano	Informe de la realización y divulgación de la política de seguridad en el Incart	Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación/
5	5	5.3. 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 contamos con las evidencias de la conformación de los grupos de trabajos que se realizan con las ARS y los Proveedores para solución de problemas	Convocar los grupos de trabajo con las ARS y los proveedores	Buscar soluciones en conjunto para la resolución de problema con las ARS y los proveedores de productos y servicios	Crear secciones de trabajos en grupo con las ARS y los proveedores	2/3/2025	29/9/2025	N/A	Lista de Participación para actividades/Informe de las reuniones de la conformación de los grupos	Departamento Financiero/ Departamento Administrativo
6	9	9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	No se está realizando de manera constante la Evaluación de Proveedores de bienes, servicios y obra. .	Implementar un sistema estructurado y automatizado que garantice la realización periódica de estas evaluaciones. Este sistema incluirá un calendario de evaluaciones, recordatorios automáticos y un formato estandarizado para la recolección de datos	Establecer y mantener un proceso continuo de evaluación de proveedores, asegurando que se realicen al menos dos evaluaciones anuales de cada proveedor de bienes, servicios y obra.	Realizar las evaluaciones a los proveedores cada 6 meses.	25/6/2025	20/12/2025	Recursos Humanos	Informe de la evaluación de suplidores de Bien, Obra y Servicio , formulario adjunto FO-COM-03 Evaluación de Proveedores de Bienes, FO-COM-04 Evaluación de proveedores de Servicios, Evaluación de proveedores de Obra, FO-COM-07	Departamento Administrativa/ División de Compras y Contrataciones
7	6	6.1. Mediciones de la percepción	No se le aplica encuesta de satisfacción a todas las áreas del hospital	Ampliar las encuestas a otras áreas que no están incluidas en el formato estandarizado del SNS	Abarcar otras partes interesadas para realizar la encuesta.	1. Continuar realizando la Encuesta General de Satisfacción estandarizadas del SNS. La misma se realiza diariamente con una muestra de 20 usuarios aleatorios y contempla la percepción de las áreas de: Emergencia, Hospitalización, Laboratorio, Imágenes y Consulta Externa. 2. Realizar encuestas internas que incluyan otras partes interesadas por ejemplo: Médicos Especialistas, enfermeras y Radioncología.	25/3/2025	27/9/2025	Recurso Humano	Informe con los resultados de la encuestas de satisfacción del SNS y resultados de las encuestas internas de satisfacción de las partes interesadas.	División de Servicio de Atención al Usuario / División de calidad en la Gestión

8	3	4.5. 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 contamos con un sistema de turno automáticos que nos permita como organización estar a la vanguardia de la tecnología.	Implementar un sistema de turnos automatizados	Agilizar los procesos internos de facturación y Atención al Usuario	Instalar un sistema de turnos automatizados en las áreas de facturación y Atención al Usuario del Incart	2/1/2025	10/4/2025	Recursos Financieros y Tecnológicos	Informe	Departamento Financiero/ Departamento de Tecnología
9	5	4.3. Gestionar las finanzas.	No 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 de sus causas.	Alinear los objetivos estratégicos con los objetivos financieros	Analizar las causas de las glosas médicas y ejecutar acciones de mejora	3/2/2025	6/6/2025	Recursos Humanos/ Financieros	Informe del Tablero de Mando y Minuta	Departamento Financiero
10	6.2	1. Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas discapacitada, horarios de consultas y de visitas)	No tenemos un instrumento de medición que nos permita conocer la percepción de los usuarios acerca de la accesibilidad de los servicios	Implementar un instrumento de medición que permita conocer la percepción de los usuarios acerca de la accesibilidad de los servicios.	Lograr conocer la percepción de los usuarios acerca de la accesibilidad de los servicios	Crear una encuesta de satisfacción para la percepción de los usuarios acerca de la accesibilidad de los servicios	4/5/2024	15/9/2025	N/A	Informe de la Encuesta de Satisfacción	División de Servicio de Atención al Usuario