

**HOSPITAL PROVINCIAL DR. PEDRO EMILIO DE MARCHENA
PLAN DE MEJORA DEL MODELO CAF 2025**



No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	CRITERIO 1	1.1.1	No se involucran los grupos de interés y las personas.	Realizar encuestas que identifiquen las expectativas y necesidades de los usuarios internos y externos.	Conocer, mejorar las necesidades y expectativas de los grupos de interés para satisfacer y cumplir con estas.	Elaboración de encuesta y análisis de la encuesta.	Feb.2025	May 2025	Humanos y Tecnológicos	% de Satisfacción	Planificación y Desarrollo	
2	CRITERIO 1	1.1.5	No se ha revisado la Misión, Visión y Valores, ni actualizado o los tiempos.	Revisar la Misión, Visión y Valores de la institución	Trabajar orientados a la mejora continua, utilizando una misión, visión y valores actualizados	Realizar reunión en la institución para tratar el tema.	Mar.2025	Jul.2025	Lapic, computadora	Acta de reunión y análisis	Departamento de Planificación, Dirección, Administración, Bases	
3	CRITERIO 1	1.1.7	No contamos con un sistema de prevención de comportamiento no éticos.	Elaborar un Comité Ético	Garantizar que las decisiones y acciones en el ámbito de la salud y la investigación cumplan con los estándares éticos y legales.	Crear un comité de ética sólido y efectivo que promueva un ambiente de trabajo ético y profesional.	Abr.2025	Agó. 2025	Humanos y Tecnológicos	Acta de reunión y análisis	Planificación y Desarrollo	
4	CRITERIO 2	2.2.3	No se ha desarrollado una política de responsabilidad social	Fortalecer la gestión medioambiental y responsabilidad social mediante campañas y otros acciones.	Aportar con acciones a la responsabilidad social que impacten los ODS.	Elaborar campaña medioambiental* Aplicar gestión de reciclaje	May.2025	dic.25	Humanos y Tecnológicos	# de acciones realizadas	Planificación y Desarrollo	
4	CRITERIO 3	3.2.2	No se evidencia que en el hospital apoye a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo individual	Asegurar de que el empleado tenga acceso a los recursos y herramientas necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva.	Inducir al empleado a que conozca todas las áreas de la institución	Recibir formación específica sobre su rol, incluyendo el uso de herramientas y software necesarios para su trabajo	Ene.25	Mar.25	Humanos	Informe de Encuesta de Clima Laboral	Enc. De Planificación y Desarrollo y Rec. Humano	
5	CRITERIO 5	5.1.5	No contamos con carta compromiso ni indicadores para medir la efectividad de los procesos.	Implementación de la Carta Compromiso y establecer indicadores para cumplir con los compromisos asumidos.	Informar a los ciudadanos la manera de como acceder a los servicios que ofrece la institución.	Establecer indicadores de desempeño que permitan medir el progreso y el cumplimiento de los compromisos.	Abr.25	Jul.2025	Humanos y tecnológicos	Encuesta del Ciudadano	Tecnología	
6	CRITERIO 6	6.1.5	No se mide el nivel de confianza de los ciudadanos	Establecer medidas específicas para cumplir con los objetivos y compromisos asumidos.	Cumplir con los compromisos asumidos, permitiendo ajustes y mejoras continuas	Realizar informe de la satisfacción de los ciudadanos con la institución de las encuestas que se realiza.	Mar.2025	Jul.2025	Humanos y Tecnológicos	% de Satisfacción	Planificación y Desarrollo	
7	CRITERIO 7	7.1.4	No se ha realizado encuestas de clima laboral	Elaborar un formulario para encuestar al personal sobre el Clima Laboral	Evaluar el mejoramiento del ambiente de trabajo y la satisfacción de los empleados.	Evaluar la situación actual mediante encuestas que aborden aspectos técnicos, humanos y organizacionales.	Abr.2025	Jul.2025	Humanos y Tecnológicos	Informe	Planificación y Desarrollo	
9	CRITERIO 8	8.1.8	No se ha realizado Mediciones de las cantidades de felicitaciones recibidas del Hospital	Llevar un registro de las cantidades de felicitaciones y a través de un archivo en excel graficarlo.	Observar la cantidad de felicitaciones, sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.	Crear y mantener un registro de felicitaciones y asegurar que este accesible a los empleados.	May.2025	Agó.2025	Humanos	% de Satisfacción	Planificación y Desarrollo	
10	CRITERIO 8	8.2.3	No tenemos organizado el grado de importancia positiva y negativa por los medios de comunicación.	Crear un archivo en donde se registre los mensajes positivos y negativos enviados por las redes.	Garantizar la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.	Implementar un sistema de moderación para identificar y gestionar mensajes negativos e positivos, a través de un registro.	Mar.2025	Jul.2025	Humanos	% de Satisfacción	Planificación y Desarrollo	