

Plan y Programa de Trabajo 2017

Descripción de la problemática del servicio al usuario (máximo 200 caracteres)

De la priorización realizada en el formato de análisis de brechas en el servicio deberás de trasladar la problemática*

"Recuerda que la problemática priorizada como 1, es la que deberás de trasladar y/o describir en este espacio, iniciando con la redacción del momento de la verdad"

PRIORIZACION DEL PROBLEMA # 1 MOMENTO DE LA VERDAD: RECIBO EL SERVICIO

Actividades requeridas para mejorar

Enlistarlas (máximo 300 caracteres)*

"Del formato de análisis de brecha en el servicio traslada las actividades que describiste para solucionar la problemática"

- 1.- SE REALIZARA CAPACITACION PERMANENTE A LOS SERVIDORES PUBLICOS SOBRE COMPETENCIA LABORAL DE AGENTE DE SERVICIO
- 2.- SE REALIZARA CAPACITACION AL PERSONAL SOBRE SEGURIDAD DEL PACIENTE; ASI MISMO SE IMPLEMENTARÁ USUARIOS SIMULADOS POR MEDIO DE AVALES CIUDADANOS PARA MEDIR DIRECTAMENTE LA CALIDAD EN EL TRATO DIGNO EN LAS AREAS DE ATENCION.
- 3.- SE IMPLEMENTARA SERVICIO TRIAGE EN EL AREA DE URGENCIAS PRIORIZANDO LA ATENCION MEDICA, ESTBALECIENDO TIEMPOS DE ATENCION URGENCIAS REALES DENTRO DE ESTANDARES INTERNACIONALES

Fecha de inicio * dd/mm/aaaa

24/04/2016

"Fecha en la se iniciaron o inicio el trabajo de este PPT Nota: se puede dar seguimiento a planes capturados en el 2016"

Fecha de término * dd/mm/aaaa

PERMANENTE 31/12/2017

"Fecha limite de cumplimiento de las actividades requeridas para mejorar"

Responsable *

Coloca el nombre y puesto del servidor público responsable del cumplimiento de la actividad (máximo 200 caracteres)

DR JUAN PABLO CRUZ ÁLVAREZ	DIRECTOR DE LA UNIDAD	JEFE DE OFICINA
DR MIGUEL ANGEL LOPEZ GARCIA	GESTOR DE CALIDAD	EVALUADOR INTERNO
DRA MA. DEL CARMEN APASEO MARQUEZ	EPIDEMIOLOGA	EQUIPO DE MEJORA
C.P. MIROSLAVA PEREZ GARCIA	ADMINISTRADORA	EQUIPO DE MEJORA
LEO. MARIA GUADALUPE RICO GARCIA	JEFA DE ENFERMERAS	EQUIPO DE MEJORA
DRA. GABRIELA FUENTES CHAVEZ	COORDINADOR MEDICO	EQUIPO DE MEJORA

Indicador *

Selección de la lista

ALTO IMPACTO, INSTITUCIONAL

Trato al ciudadano
Tiempo de respuesta
Imagen e instalaciones
Calidad de la información
Confianza en el servicio público
Alto impacto
Institucional
Satisfacción

Las problemáticas y actividades deberán beneficiar alguno de los siguientes indicadores:
Trato al ciudadano: Atención individualizada al ciudadano, de valoración sensorial.
Tiempo de respuesta: Capacidad para servir al ciudadano de forma ágil, de valoración sensorial.
Imagen e instalaciones: Apariencia del personal, de las instalaciones físicas, funcionalidad de los equipos, entre otros elementos de valoración visual.
Confianza en el servicio público: Habilidad del personal para prestar el servicio prometido de forma precisa, de valoración sensorial.
Calidad en la información: Conocimiento del servicio prestado así como su habilidad para transmitirlo al ciudadano, de valoración sensorial.

Evidencia *

Describe la evidencia que soporta los avances de tu PPT (máximo 200 caracteres)

OFICIO CONVOCATORIA OFICINA MODELO Y CERTIFICACION COMPETENCIAS LABORALES DE AGENTE DE SERVICIOS
LISTA DE CAPACITACION E IMPLEMENTACION DE PROTOCOLOS DE SERVICIOS.
REGISTROS DE USUARIOS CON DISCAPACIDAD Y ATENCION REGISTRADA
EVIDENCIA FISICA DE AREA DE ATENCION PARA EL TRIAGE EN SALA DE ESPERA
LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS DE SALIDA PARA MEDIR TRATO DIGNO Y TIEMPO DE ESPERA
ANALISIS DE INDICADORES DE TRATO DIGNO Y TIEMPOS DE ESPERA EN URGENCIAS
CERTIFICACION DE PERSONAL EN COMPETENCIAS LABORALES DE AGENTES DE SERVICIO