**Daniel Antonio Castillo Ordoñez**

**Matrícula: 20150795**

**Actividad 8: Evaluación del Plan Estratégico.**



**Estrategia:** Brindar capacitaciones y cursos al personal de la Delegación para crear una conciencia de trato digno a los derechohabientes bajo estrictos estándares de comportamiento ético.

**Indicador:** Realizar encuestas de satisfacción a los derechohabientes que solicitan un servicio con la finalidad de saber la forma en que los trató el personal.

**Rango de control:** De 1 a 2 capacitaciones mensuales.

**Restricciones:** Falta de tiempo o desinterés de los derechohabientes a realizar las encuestas.

**Riesgos:** Mal trato hacia los derechohabientes puede causar quejas administrativas internas en el Instituto, quejas con derechos humanos, demandas e inconformidades que pueden provocar mala reputación institucional.

**Plan de contingencia:** Sustitución o rotación del personal por uno capacitado.

Intervención directa de negociación con los derechohabientes y familiares inconformes para dar soluciones inmediatas a las quejas y problemas urgentes.

**------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**Estrategia:** Campañas de cultura de prevención y estilo de vida saludable.

**Indicador:** Realizar censos en las unidades médicas para verificar que el índice de enfermedades como la diabetes e hipertensión sea cada vez menor.

**Rango de control:** Que el número de pacientes nuevos con enfermedades como la diabetes o hipertensión sea menor a 10 por mes.

**Restricciones:** Falta de personal capacitador / mal manejo de publicidad de las campañas.

**Riesgos:** La falta de campañas de concientización y prevención, llevaría a un incremento de enfermedades, lo que se traduce a un incremento de pacientes, necesidad de personal que los atienda y más medicamentos y gastos para la Institución.

**Plan de contingencia:** Reserva de medicamentos, así como médicos y enfermeras capacitados para atender cualquier tipo de enfermedad.

**------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**Estrategia:** Mayor control en la distribución en las farmacias para contar con un abasto oportuno de medicamentos.

**Indicador:** Disminuir el número de recetas negadas.

**Rango de control:** Menos de 15 recetas negadas mensualmente por la falta de medicamentos.

**Restricciones:** Falta de vehículos o vehículos en mal estado para transportar en tiempo los medicamentos del almacén a las farmacias de las unidades médicas y hospitales.

**Riesgos:** Al no contar con el medicamento a tiempo, las enfermedades pueden agravarse y será necesario brindar otro tipo de atención médica.

Asimismo genera inconformidades por parte de los derechohabientes.

**Plan de contingencia:** Contratar transporte subrogado para agilizar y garantizar el abasto oportuno de medicamentos en caso de descomponerse un vehículo oficial o no poder llegar a una determinada unidad médica por las condiciones de los mismos.

**Mapa de Riesgos**

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Probabilidad

Impacto