

**GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
CON EL MODELO CAF PARA ENTIDADES DEL SECTOR SALUD.
(Basado en la versión CAF 2020).**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

HOSPITAL MUNICIPAL RESTAURACION

FECHA:

20/05/2025

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (Common Assessment Framework) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta Guía de Autoevaluación Institucional, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, en su versión 2020; con el apoyo de una serie de ejemplos, que han sido reforzados para adaptarlos a las características del sector salud y que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y además, elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España y ha sido actualizada en distintas ocasiones, acorde a las nuevas versiones que se van produciendo del Modelo CAF.

Santo Domingo, 2021

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Documento Externo
SGC-MAP

GUÍA CAF SECTOR SALUD 2020
Página 2 de 45

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, de la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. De inicio, distribuir los criterios entre los miembros del Comité de Calidad para ser analizados en forma individual. Cada responsable, debe trabajar un criterio a la vez, leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si se asemejan o no a lo que está haciendo la organización.
3. En la columna de **Puntos Fuertes**, señalar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo planteado por el Subcriterio, tomando como referencia los ejemplos en cuestión u otras acciones que esté desarrollando la organización, que se correspondan con lo planteado por el Subcriterio. En cada punto fuerte, debe señalar la **evidencia** que lo sustenta y recopilar la información para fines de verificación.
4. En la columna **Áreas de Mejora**, registrar todo aquello, relacionado con el Subcriterio, en donde la organización muestre poco o ningún avance, que no guarde relación con alguno o ninguno de los ejemplos, o que sencillamente, no pueda evidenciar. En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”; sin hacer propuestas de mejora.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el tema, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Autoevaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considere qué están haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (Directivos y supervisores): 1. Formulan y desarrollan la misión, la visión y valores de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados relevantes.	En el hospital municipal Restauración se Formulan y desarrollan la misión, la visión y valores de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados relevantes, los mismos se colocan en la parte frontal del centro y el director socializa con los colaboradores tanto en reuniones de equipo como con áreas o departamentos específicos. Evidencias: fotos de socialización, minuta	
2. Establece el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando que los principios y valores del sector público, específicamente del sector salud, tales como: universalidad, humanización, la integridad e integralidad, solidaridad, eficacia, la transparencia, la innovación, la responsabilidad social, la inclusión y la sostenibilidad, el estado de derecho, el enfoque ciudadano, la diversidad y la equidad de género, un entorno laboral justo, la prevención integrada de la corrupción, entre otros, sean la corriente principal de las estrategias y actividades de la organización.	Se evidencia que se establece el marco de valores institucionales alineado a la misión y visión que consiste en la impresión y colocación en área visible los mismos, para que los colaboradores y visitantes conozcan el compromiso que la institución tiene con la salud, además de socializarse en las diferentes reuniones propuesta para los fines. Evidencia: Fotos de implementación, evidencia de socialización.	
3. Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén en línea con las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector y las agendas comunes.	Se evidencia que en el Hospital se asegura que la misión, la visión y los valores estén en línea con las estrategias nacionales. Evidencia: fotos de exposición en sala de espera y colocación en carnets de colaboradores	
4. Garantizan una comunicación y un diálogo más amplios sobre la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los	El hospital Restauración garantiza una comunicación y un diálogo más amplios sobre la misión y valores a través de socializaciones con el personal.	

empleados de la organización y otras partes interesadas.	Evidencia: Socializaciones realizadas	
5. Aseguran la agilidad organizacional revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, especialmente las que impactan el sector salud, desarrollos demográficos: descentralización y desconcentración para acercar los servicios a individuos, familias y comunidades; impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes).		No se evidencia que se asegura la agilidad organizacional revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, especialmente las que impactan el sector salud, desarrollos demográficos: descentralización y desconcentración para acercar los servicios a individuos, familias y comunidades; impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes).
6. Preparan la organización para los desafíos y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).		No se evidencia en la organización la preparación para los desafíos y cambios de la transformación digital.
7. Desarrollan un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.) facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.	Se gestiona la prevención de comportamientos no éticos, mediante la plataforma de SISCOMPRA y cumplimiento de la ejecución anual de presupuesto Evidencia: ejecución presupuestaria	
8. Refuerzan la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	Se refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto monitorizando la continuidad de la misión, visión, valores y reevaluando y recomendando normas para buen liderazgo Evidencias: No. De reuniones y socializaciones	

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su desempeño y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Se tiene claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.		No se evidencia que en el hospital Restauración define e instruye oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades

		y competencias adecuadas que garantizan la agilidad de la organización, como viabilizar cursos específicos de área y de computadora para el personal de nuevo ingreso que presenta alguna dificultad para realizar alguna asignación
2. Se establece objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	Se cuantifica periódicamente los indicadores cuantificables para cada área por medio de la revisión de estos y los compromisos por área que se cumplen en el establecimiento Evidencias: Informes	
3. Se introduce mejoras del sistema de gestión y el rendimiento de la organización, de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los pacientes (por ejemplo: perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).		El hospital Restauración no aplica la introducción de mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés.
4. Funciona un sistema de información de la gestión basado en el control interno, la gestión de riesgos y el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”, NOBACI, otros).		En el hospital restauración no funciona un sistema de información de la gestión basado en el control interno, la gestión de riesgos y el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización
5. Se aplica los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	En el Hospital Municipal Restauración se aplican principios de calidad, se realiza desde el 2021 la evaluación CAF, del sector salud Evidencia: No. de levantamientos realizados	
6. La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.		No se evidencia una estrategia alineada con los objetivos operativos de la organización
7. Está establecidas las condiciones adecuadas para la innovación y el desarrollo de los procesos organizativos, médicos y tecnológicos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.		No se tienen establecidas las condiciones adecuadas para la innovación

8. Se asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización, mediante la utilización de nuevos medios de comunicación, incluidas las redes sociales, Cartera de Servicios actualizada publicada.	El hospital Municipal Restauración cuenta con medios de comunicación masivos como redes sociales donde comunica y hace llegar informaciones a los usuarios, en el caso interno se cuelga la información en los murales y en los diferentes grupos de WhatsApp creados para tales fines. Evidencia: foto de los murales, fotos de los grupos de WhatsApp	
9. Los líderes/ directivos de la organización muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.		No se evidencia el compromiso de la organización para la innovación
10. Se comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.	Se evidencia que se comuniquen las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados. Evidencias: No. de comunicaciones realizadas	
11. El sistema de gestión evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a los empleados al proporcionar pautas de cumplimiento.		No se evidencia que la gestión evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a los empleados al proporcionar pautas de cumplimiento.

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como un modelo a seguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (directivos y supervisores): Jefes de Servicios y Unidades, Supervisores de Enfermería, Responsables de Formación y Docencia, etc.) I. Predica con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, involucrándose en la mejora del sistema de gestión, participando en las actividades que realizan los servicios médicos, estimulando la creación de grupos de mejora, entre otros.		No se evidencia la predica con el ejemplo, cuando personalmente en consonancia con objetivos y valores establecidos.

2. Inspira a través de una cultura de liderazgo impulsada por la innovación y basada, en la confianza mutua y la apertura, para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.		No se evidencia una cultura de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua.
3. Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	El hospital Municipal Restauración informa y consulta asuntos relacionados con la organización, como proceso de facturación, autoevaluación Caf, Monitoreo del POA, organización de las áreas tales como, farmacia, enfermería, emergencia, laboratorio. Entre otros. Evidencias: Minuta y listado de participación.	
4. Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.		No se evidencia el apoyo al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos
5. Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.		No se evidencia que en el Hospital Municipal Restauración, motiven, fomenten y potencialicen a los empleados mediante la delegación de autoridad
6. Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se ajusten a los nuevos requisitos (preparándose para los imprevistos y aprendiendo rápidamente.		
7. Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	El Hospital Municipal Restauración, reconoce y premia los esfuerzos tanto individuales como de los equipos de trabajo, se ha reconocido de forma general los colaboradores. Evidencia: foto de reconocimiento	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otras partes interesadas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

1. Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.		No se evidencia el monitoreo de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes
2. Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas, promoviendo la intersectorialidad en la solución de los problemas de salud, el establecimiento de redes de atención socio-sanitaria, otros.		No se evidencia que se mantengan relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas
3. Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión.	El hospital Mu. Restauración comunica eficazmente políticas públicas. Evidencias: No. socializaciones realizadas	
4. Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.		No se evidencia que se alinie el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.
5. Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos/clientes-pacientes y sus familias, ONG, grupos de presión, asociaciones profesionales, asociaciones privadas, asociaciones de pacientes, otras autoridades públicas, autoridades sanitarias; proveedores de productos y servicios; la red de atención primaria; centros hospitalarios, universidades, etc.).	En el Hospital Municipal Restauración se desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes. Evidencia: fotos, carta de solicitud.	
6. Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El hospital municipal restauración participa en actividades organizadas con organizaciones representativas y profesionales. Evidencia: fotos, invitaciones.	
7. Aumentan la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, centrado en las necesidades de los grupos de interés, especialmente, en lo que se refiere la promoción y protección de la salud, control	Se evidencia el aumento de la conciencia pública y el reconocimiento de la organización que se refiere a la promoción y protección de la salud. Evidencias: No. de publicaciones en murales y redes sociales.	

de las enfermedades, otros.		
-----------------------------	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considere lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente:

SUBCRITERIO 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno externo y la información de gestión relevante.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1. Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas y demográficas; factores globales como: el cambio climático, los avances médicos y los cambios en la atención al paciente; avances tecnológicos y otros, como insumos para estrategias y planes.		No se tiene evidencia la identificación de las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político variable socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización
2. Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y analiza con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas, procurando satisfacerlas.	El Hospital Municipal Restauración se identifica las áreas relevantes para recibir sus necesidades y expectativas, participando áreas como enfermería, administración, facturación, odontología, laboratorio, entre otros. Evidencias: Listado de participación, Facturas de compras, fotos de reunión.	.
3. Analiza las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas.		No se evidencia que se analizan las reformas del sector público que les conciernen, para definir estrategias a considerar en la planificación
4. Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas / riesgos internos. Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.).		No se evidencia que en referidas ocasiones se han realizado análisis internos de las oportunidades, debilidades, amenazas y fortalezas del centro para contar con una mejoría continua

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades, a las estrategias nacionales o las relacionadas con el sector que sean establecidas por sus órganos superiores.		No se aplica la traducción de la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.
2. Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, incluyendo los usuarios (individuos, familias y comunidades) al igual que otros sectores y subsectores que intervienen en la resolución de los problemas sanitarios, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.		En el Hospital Municipal Restauración no se aplica involucrar a grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación
3. Integra aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y transversalización de género en las estrategias y planes de la organización.		No es posible evidenciar que se integran aspectos de sostenibilidad (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias de planes de la organización
4. Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.	En el Hospital Municipal Restauración se asegura la disponibilidad de los recursos para una implementación efectiva del plan. Evidencias: informes de recursos disponibles	

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (directivos y supervisores): 1. Implantan la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.		No se implementa una estrategia y planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo un marco temporal.
2. Los objetivos operativos se traducen en		

programas y tareas con indicadores de resultados.		
3.Comunican de forma eficaz los objetivos, las estrategias, los planes de desempeño y los resultados previstos/logrados, dentro de la organización y a otros grupos de interés para garantizar una implementación efectiva.		No se evidencia la comunicación eficaz de los objetivos las estrategias, planes/tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal de interés
4.Aplican métodos para el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama) para ajustar o actualizar las estrategias, si es necesario.	El hospital municipal restauración, aplica métodos para el monitoreo, medición y evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles. Evidencia: Poa	

SUBCRITERIO 2.4. Subcriterio: Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la capacidad de recuperación de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identifica las necesidades y los motores impulsores de la innovación y el cambio, teniendo en cuenta las oportunidades y la necesidad de la transformación digital.		No es posible evidenciar que se identifican las necesidades de cambio y posibles impulsores considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías
2. Construye una cultura impulsada por la innovación y crean un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.		No se evidencia que construya una cultura impulsada por la innovación.
3. Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.
4. Implementa sistemas para generar ideas creativas y alentar propuestas innovadoras de empleados en todos los niveles y otros grupos de interés, que respalden la exploración y la investigación.	En el hospital municipal restauración se implementa un sistema para generar ideas creativas y alentar propuestas innovadoras de empleados. Evidencia: acta de reunión.	

5. Implementa métodos y procesos innovadores para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes y reducir costos, proporcionándoles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		No se evidencia la promoción de los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión
6. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	El Hospital Municipal Restauración asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. Evidencia: inventario, cuentas.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considere lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

SUBCRITERIO 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos para apoyar la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se realiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización. Evidencia: plan de capacitación	
2. Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.		No se desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones generales
3. Implementa en la política de recursos humanos, los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.		No se evidencia la implementación de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad, política, merito, igualdad de oportunidades diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida social
4. Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia.		No se evidencia la realización de la gestión en el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de

		oportunidades y sin discriminación o exclusiones
5. Asegura, que las competencias y capacidades necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización sean las adecuadas, centrándose especialmente, en las habilidades sociales, la mentalidad ágil y las habilidades digitales y de innovación		No se evidencia que se asegure las competencias y capacidades necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización sean las adecuadas, centrándose especialmente, en las habilidades sociales, la mentalidad ágil y las habilidades digitales y de innovación
6. Gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, discapacidad, edad, raza y religión).		No se gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, discapacidad, edad, raza y religión).
7. Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas	En el hospital municipal restauración se apoya una cultura de desempeño definiendo los objetivos con las personas. Evidencia: evaluación de desempeño.	
8. (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	En el hospital restauración se monitorea y evalúa el desempeño sistemáticamente. Evidencia: matriz de seguimiento acuerdo de evaluación	
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 es posible evidenciar la aplicación de las políticas de género que se implementan en el hospital

SUBCRITERIO 3.2. Desarrollar y gestionar las competencias de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
-----------------	---	------------------------

1. Se implementa una estrategia / plan de desarrollo de recursos humanos basado en la competencia actual y el desarrollo de perfiles competenciales futuros identificados, incluyendo las habilidades docentes y de investigación, el desarrollo de liderazgo y capacidades gerenciales, entre otras.		No se cuenta con un medio de verificación para evidenciar la implementación de una estrategia o plan de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas
2. Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual.	En el hospital de restauración se apoya y guía a los nuevos empleados a través de tutoría y mentoría y asesoramiento de equipo e individual. Evidencia: foto, reporte	
3. Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	En el hospital restauración se promueve la movilidad interna de los empleados. Evidencias: Certificación	
4. Se desarrollan y promueven métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	En el hospital municipal restauración Se desarrollan y promueven métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo. Evidencia: listado de participación.	
5. Se planifican las actividades formativas en atención al usuario y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No se evidencia que se realicen actividades formativas en atención al usuario y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.
6. Se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros (gestión del conocimiento), en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros. Evidencia: reporte.	

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

1. Se implementa un sistema de información que promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta, que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	En el hospital restauración se implementa un sistema de información que promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta, que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo. Evidencia: acta de reunión	
2. Se crea las condiciones para que el personal tenga un rol activo dentro de la organización, por ejemplo, en el diseño y desarrollo de planes, estrategias, objetivos y procesos; en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación, etc.		No se evidencia que se creen las condiciones para que el personal tenga un rol activo dentro de la organización, por ejemplo, en el diseño y desarrollo de planes, estrategias, objetivos y procesos; en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación, etc.
3. Se realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral y los niveles de satisfacción del personal y se publican los resultados y acciones de mejora derivadas.	En el hospital municipal restauración se realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral y los niveles de satisfacción del personal y se publican los resultados y acciones de mejora derivadas. Evidencias: Resultado encuesta de clima laboral.	
4. Se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos para garantizar la bioseguridad y otras condiciones de riesgo laboral.	En el hospital municipal restauración se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos para garantizar la bioseguridad y otras condiciones de riesgo laboral. Evidencias: evaluación bioseguridad hospitalaria, listado de participación, listado de participación capacitación de riesgo laboral	
5. Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.	En el Hospital Restauración se evidencia el equilibrio y la vida personal del empleado. Evidencia: Matriz de permisos estudios, vacaciones, y día de cumpleaños	
6. Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	En el hospital municipal restauración se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. Evidencia: solicitud de adecuación	

7. Se aplican métodos para recompensar y motivar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la revisión periódica de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas u otro tipo.		No se evidencia que aplican métodos para recompensar y motivar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la revisión periódica de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas u otro tipo.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considere lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes de la organización: 1. Identifican a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. Por ejemplo: Proveedores de equipos, insumos o servicios; universidades; grupos de voluntariados, organizaciones comunitarias, y sociedad civil, organismos internacionales, ARS, etc.).	En el hospital municipal restauración se Identifican a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. Por ejemplo: Proveedores de equipos, insumos o servicios; universidades; grupos de voluntariados, organizaciones comunitarias, y sociedad civil, organismos internacionales, ARS, etc.). Evidencia: captura de mensaje por correo, órdenes de compra.	
2. Desarrollan y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento; incluyendo intercambiar buenas prácticas, servicios en redes y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, entre otros. Por ejemplo: Laboratorios, Centros de Salud, etc.		No se evidencia que se desarrollen y gestionen acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento;

3. Definen el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.		No se evidencia que se definen el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.
4. Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		no se aplican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.
5. Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública.	En el hospital municipal restauración se aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública. Evidencia: certificación DGII, TSS, registro de proveedor del estado.	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Incentiva la participación y colaboración activa de los pacientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.	En el hospital municipal restauración se Incentiva la participación y colaboración activa de los pacientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión y evaluación) usando medios apropiado. Evidencias: minita, buzón de sugerencias, encuesta de satisfacción.	
2. Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización, derechos y deberes de los pacientes, etc.		No se evidencia que se garantice la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización, derechos y deberes de los pacientes, etc.

3. Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los pacientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como, por ejemplo: el Catálogo de Servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	En el hospital municipal restauración se Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los pacientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Evidencia: Listado de asistencia en charlas	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente.	El hospital municipal restauración se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente. Evidencias: formulario de recepción expediente de liquidación, historial de revisión expediente de liquidación de fondo reponible .	
2. Se realiza esfuerzos por mejorar continuamente los niveles de eficiencia y la sustentabilidad financiera, mediante la racionalización en el uso de los recursos financieros y económicos, como, por ejemplo: Control de inventario y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos, equipos y otros; el control de la facturación para evitar pérdidas significativas en el registro de los procedimientos realizados a pacientes (glosas); mejoras en las condiciones de habilitación y servicios para aumentar la capacidad de ser Contratados por ARS, etc.	El hospital municipal restauración realiza esfuerzos por mejorar continuamente los niveles de eficiencia y la sustentabilidad financiera, mediante la racionalización en el uso de los recursos financieros y económicos. Evidencia: inventario de activos fijos, control de medicamentos, informe comportamiento de la facturación.	
3. Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	El hospital municipal restauración Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros. Evidencia: presupuesto anual, plan de compras y contrataciones	

4. Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible.	El hospital de restauración asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible. Evidencias: presupuesto anual, plan de compra y contracciones.	
5. Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.	Se reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables. Evidencias: informe 67A, Epi, hospitalización y consulta, compromiso ARS, captación de ingresos.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Ha creado una organización de aprendizaje que proporciona sistemas, procesos y procedimientos (protocolos) para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.		No se evidencia que se ha creado una organización de aprendizaje que proporciona sistemas, procesos y procedimientos (protocolos) para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.
2. Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.		No se evidencia que se garantice que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.
3. Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No se evidencia que se aprovechen las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.
4. Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	En el hospital Municipal Restauración, se establecen redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para	

	obtener aportes creativos. Evidencia: listado de capacitaciones, cursos virtuales	
5. Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad
6. Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.		No se evidencia que se desarrolle canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.
7. Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.		No se evidencia que se promueva la transparencia de conocimiento entre las personas en la organización.
8. Asegura el acceso y el intercambio de información relevante y datos abiertos con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.		No se evidencia que se asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas
9. Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que se van que dejan de pertenecer a la organización se retiene dentro de la organización.		No se asegura que el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No se aplica una gestión tecnológica de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos
2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se aplica un monitoreo sistemático de rentabilidad de las tecnologías usadas y su impacto
3. Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (Big data, automatización,		No se aplica una identificación de nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado

robótica, análisis de datos, etc.).		
4. Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.	Se utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación, digitalización de la información relevante para la organización. Evidencia: informes digitales, encuesta	
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.	Se aplican el uso de redes sociales para mejorar los servicios internos y externos y se utilizan documentos digitalizados, al igual que plataformas digitales. Evidencias: redes sociales del hospital	
6. Toma medidas para proporcionar protección efectiva de datos y seguridad cibernética, implementando normas/protocolos para la protección de datos, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se implementan normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre provisión de datos abiertos y la protección de datos
7. Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por usuarios no electrónico, etc.		No se evidencia que se toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC , la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de los usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico
8. Gestiona los procesos del SUGEMI acorde al modelo de atención que permita un abordaje de organización y la razón de mejorar los resultados para garantizar el acceso a medicamentos de calidad.	En el hospital municipal restauración se gestiona el proceso del SUGEMI acorde al modelo de atención que permita un abordaje de organización y la razón de mejorar los resultados para garantizar el acceso a medicamentos de calidad. Evidencia: Pedidos de SUGEMI	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1.Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte y materiales).	En el hospital municipal restauración se garantiza la prevención y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de las instalaciones. Evidencia: informe de mantenimiento, fotos.	
2.Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.		No contamos con una infraestructura que nos permita hacer arreglos para brindar condiciones de trabajo e instalaciones seguras, en vista de la construcción del nuevo hospital que está en proyecto.
3.Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No se evidencia la aplicación una política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio, sede y dependencias equipos técnicos mobiliarios, que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura
4.Asegura de que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado (por ejemplo, al ponerlas a disposición de la comunidad local).		No se agrega un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.

5.Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.		No se evidencia la garantía del uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos
6.Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los pacientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).		No se les garantiza a los clientes la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y los clientes, como acceso a estacionamiento o transporte público.
7.Tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.	En el hospital municipal restauración se ha conformado el Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres. Evidencias: plan de emergencia y desastres, acta constitutiva.	
8.Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)	El hospital municipal restauración Dispone de un plan de mantenimiento de infraestructura. Evidencia: plan de mantenimiento, fotos.	
9. Cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra).		
10.Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.		

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considere lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

SUBCRITERIO 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor para ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

La organización: 1. Tiene identificados claramente sus procesos en un mapa y los propietarios de cada proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asignan responsabilidades y competencias.		No se evidencia si se identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil
2. Los procesos clave son descritos, documentados y simplificados, de forma continua, en torno a las necesidades y opiniones de los pacientes, para garantizar una estructura organizativa y gestión ágil y eficiente.		No se evidencia la implementación un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos
3. Impulsa la innovación y la optimización de procesos, aprovechando las oportunidades de la digitalización, prestando atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales e involucrando a grupos de interés relevantes, a fin de satisfacer a los pacientes y sus familiares, al personal y a otros grupos de interés, generando valor agregado.		No se evidencia que se Impulsa la innovación y la optimización de procesos, aprovechando las oportunidades de la digitalización, prestando atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales e involucrando a grupos de interés relevantes, a fin de satisfacer a los pacientes y sus familiares, al personal y a otros grupos de interés, generando valor agregado.
4. Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante, y asignando los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.		
5. Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).		No se evidencia que se establezcan indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).
6. Implementa un sistema de información en la provisión de servicios y el control epidemiológico eficaz, mediante la socialización y control de los Protocolos y Normas, las Medidas Sanitarias, la Articulación de la Red (Sistema de referencia y contrareferencia), el expediente clínico integral. (Expediente único) entre otros.	En el hospital municipal restauración se Implementa un sistema de información en la provisión de servicios y el control epidemiológico eficaz, mediante la socialización y control de los Protocolos y Normas, las Medidas Sanitarias, la Articulación de la Red (Sistema de referencia y contrareferencias), el	

	expediente clínico integral. (Expediente único) entre otros. Evidencia: informe EPI, Referencias y contrareferencias, expedientes clínicos.	
7. Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.		

Subcriterio 5.2 Entregar productos y servicios para clientes, ciudadanos, grupos de interés y la sociedad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identifica, diseña, entrega y mejora los servicios y productos, utilizando métodos innovadores e involucrando a los pacientes y grupos de interés para identificar y satisfacer sus necesidades y expectativas. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, aplicando la diversidad y la gestión de género, otros.	En el hospital municipal restauración se Identifica, diseña, entrega y mejora los servicios y productos, utilizando métodos innovadores e involucrando a los pacientes y grupos de interés para identificar y satisfacer sus necesidades y expectativas. Evidencia: encuesta diaria.	
2. Gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.		No se evidencia se gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.
3. Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización. Por ejemplo: acceso en línea a los servicios o mediante el uso de aplicaciones móviles, horarios de consultas flexibles, atención domiciliaria o comunitaria; documentos en variedad de formatos (papel y/o en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio), otros.	En el hospital se promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización, horarios de consulta flexible, idiomas apropiados, carteles. Evidencia: cartera de servicios, fotos	

SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

1. Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.		No se evidencia que se Coordine los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.
2. Participa en un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega, facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos, como, por ejemplo: las Redes Integradas de Salud, las Mesas de Seguridad, Ciudadanía y Género de la localidad y otras.		No se evidencia la participación con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega, facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos, como, por ejemplo: las Redes Integradas de Salud, las Mesas de Seguridad, Ciudadanía y Género de la localidad y otras.
3. Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Por ejemplo: con las ARS, Laboratorios, Proveedoras de productos y servicios médicos, de mantenimiento, etc.	El hospital municipal restauración crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Por ejemplo: con las ARS, Laboratorios, Proveedoras de productos y servicios médicos, de mantenimiento, etc. Evidencia: fotos, pedidos de compra adm. De medicamentos.	
4. Desarrolla asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) sector privado y de ONG para la prestación de servicios coordinados.		No se evidencia que se desarrolle asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) sector privado y de ONG para la prestación de servicios coordinados

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

I. Resultados de la percepción general de la organización, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: Comportamiento de los directivos y del personal, opinión de los servicios, sobre los sistemas de comunicación e información, imagen física de la infraestructura, seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros.)		
2. Orientación al usuario / paciente que muestra el personal. (amabilidad, trato equitativo, comportamiento con los familiares, apertura, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad, atención oportuna, y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	El Hospital Municipal Restauración, orienta al ciudadano sobre el enfoque del personal a su atención, amabilidad y tarto y capacidad para facilitar soluciones personalizadas a la fecha se han realizado 2.703 encuestas en la plataforma digital en el año 2025 con un 99.37% de satisfacción. Evidencia: encuesta de satisfacción 2025	
3. Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se evidencia la participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

4. Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).		No se evidencia si se transparente y se apertura información proporcionada por la organización, información disponible, cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés
5. Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes.		No se evidencia la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de consulta, de visita; tiempo de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).		No se aplica la accesibilidad a los servicios físicos y digitales, acceso a transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios
2. Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, y agilidad en el tiempo de entrega de citas, resultados, funcionamiento de los equipos, disponibilidad de insumos, medicinas, y enfoque medioambiental, etc.).		No tenemos un medio para evidenciar la calidad de los productos y servicios cumpliendo los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental
3. Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se evidencia si en caso de las personas discapacitadas se les brinda atención diferenciada y con carácter prioritario
4. Capacidades de la organización para la innovación.		No se evidencia la capacidad de la organización para la innovación
5. Digitalización en la organización.		No se evidencia la digitalización en la organización

6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño).

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).		No se evidencia el tiempo de espera, tiempo de procesamiento y prestación del servicio.
2. Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas, Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 1. Costo de los servicios. 2. Cumplimiento de la Cartera de Servicios 3. Cumplimiento de los estándares comprometidos.	En el hospital restauración se toma en cuenta Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas, Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). Costo de los servicios. Cumplimiento de la Cartera de Servicios, contamos con buzones de sugerencia, 1 en sala de espera a consulta y el otro ubicado en sala de espera de laboratorio, se verifican 1 vez por semana, todos los martes, de recibir alguna queja se reúne el comité para dar respuesta al mismo, se han realizado 20 aperturas a la fecha con un total de cero quejas. Evidencia: Reporte QDRS, foto cartera de servicio, actas de apertura de buzón.	
4. Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.		El Hospital no cuenta con los resultados de las medidas de indicadores de calidad

5. Grado de cumplimiento de los indicadores de eficiencia sanitaria, en relación a: número de pacientes por día, número de camas ocupadas por día, tiempo medio ocupación de sala quirúrgica, tiempo medio de permanencia del paciente, etc.		No se aplican los estándares de cumplimiento de servicios publicados (carta compromiso)
6. Tiene ajustada su Cartera de Servicios.	El hospital municipal restauración, ajusta la cartera de servicios para inicios del año 2025 internamente se actualizo una vez en el área de ginecología anteriormente los servicios se ofrecían lunes, martes miércoles, actualmente se ofrece la consulta martes miércoles y jueves, los demás servicios funcionan acorde a la cartera, en el periodo enero mayo del año 2025 se han realizado 6,648 consultas, 929 emergencias, 198 hospitalizaciones, 9,095 pruebas de laboratorio, todos los datos proporcionados se extraen del reporte 67A. Evidencia: foto cartera de servicios, producción estadística	
7. Índice de Satisfacción de Usuarios.	En el hospital municipal Restauración se mide el índice de satisfacción de usuarios mediante la encuesta de satisfacción, el índice total a la fecha es de 99.37% midiendo 4 atributos importantes: emergencia 99.1% de satisfacción, laboratorio 99.5%, consulta 99.2% y hospitalización 100% suman un total de 2,703 encuestas. Evidencia: encuesta de satisfacción 2025	

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Documento Externo SGC-MAP	GUÍA CAF SECTOR SALUD 2020 Página 31 de 45

1. Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	En el hospital municipal se maneja tres canales de información incluidas las redes sociales, las mediciones de enero a mayo en la plataforma de instagram las interacciones tuvieron un total de 1,670 interacciones, impresiones, 2,501.06, impresiones de facebook, 9437.7, Interacciones, 2988.07, En X (Twitter) las interacciones suman en total 642, en impresiones 3,114. Evidencia: link de Facebook instagram, captura de whatsapp.	
2. Disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.)		No se evidencia que en el hospital restauración se tiene la disponibilidad de información que se provee a los grupos de interés internos y externos.
3. Disponibilidad de informaciones sobre el cumplimiento de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización, incluyendo la responsabilidad de gestión en los distintos servicios.		No se evidencia la disponibilidad de informaciones sobre el cumplimiento de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización, incluyendo la responsabilidad de gestión en los distintos servicios.

3. Resultados relacionados con la participación e innovación de los interesados.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Porcentaje de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. (Tipo de implicación, niveles de participación y el porcentaje en que se cumplen).		No se evidencia el Porcentaje de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones
2. Porcentaje de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Usuarios/Pacientes (Número, tipo y resultados de las innovaciones implementadas).		No se evidencia el porcentaje de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Usuarios/Pacientes (Número, tipo y resultados de las innovaciones implementadas).

3. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. (Resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se evidencia los indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
---	--	---

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones tecnológicas para los procesos y servicios, servicios online o uso de Apps; mejora en los tiempos de respuesta, el acceso y la comunicación interna y externa; reducción de costos, etc.).		No es posible evidenciar los Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones tecnológicas para los procesos y servicios, servicios online o uso de Apps; mejora en los tiempos de respuesta, el acceso y la comunicación interna y externa; reducción de costos, etc.).
2. Participación de la ciudadanía en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes, Usuarios/Pacientes a través de medios digitales, internet, página web, portales de servicios y de transparencia, redes sociales, otros).		No participa la ciudadanía en los productos y servicios.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los	El hospital municipal restauración mide la imagen y rendimiento general de la organización para la	

ciudadanos/clientes, Usuarios/Pacientes los empleados y otros grupos de interés).	sociedad mediante la encuesta de satisfacción que en la actualidad está en un 99.37% de satisfacción general y de acuerdo con la aplicación de encuesta para conocer el nivel de imagen en el empleado se aplicó un encuesta donde el 98% de los colaboradores considera de forma positiva y un 2% negativo, obtenidos de la medición de 22 factores o dimensiones. Evidencia: resultado de encuesta de clima laboral	
2. Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, y su contribución para cumplirlos.		No se evidencia que en el hospital restauración involucra las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, y su contribución para cumplirlos.
3. La participación de las personas en las actividades de mejora.		No se evidencia la participación de las personas en las actividades de mejora
4. Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.		No se evidencia la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad
5. Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.		
6. La responsabilidad social de la organización.		No se evidencia la responsabilidad social de la organización.
7. La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No se evidencia la apertura de la organización para el cambio y la innovación.
8. El impacto de la digitalización en la organización.		No se evidencia el impacto de la digitalización en la organización
9. La agilidad en los procesos internos de la organización.		No se evidencia la agilidad de la organización.

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.		No se evidencia la capacidad de los altos y medios directivos para dirigirla organización, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión y de comunicar sobre ello.
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	.	No se evidencia el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Se realiza el reparto de las tareas de acuerdo con el perfil del cargo y el sistema de evaluación de acuerdo al desempeño, a la fecha se han evaluado 72 de 74 colaboradores de nómina Evidencia: consolidado de evaluación, minuta de inducción	
4. La gestión del conocimiento.		No se evidencia la gestión del conocimiento
5. La comunicación interna y las medidas de información.	Se realiza la comunicación interna y las medidas de información, hasta la fecha se han entregado 10 convocatorias, tanto para todo el personal como áreas específicas. Evidencia: convocatorias	
6. El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	El Hospital Municipal Restauración mantiene un alcance de calidad y reconoce los esfuerzos individuales y de equipo para el año 2022 se entregó reconocimiento a un total de 56 personas colaboradoras de este centro de salud. Evidencia: foto del reconocimiento	
7. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se evidencia el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.		No se evidencia el ambiente de trabajo y la cultura de la organización.
2. El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Se realiza la detección del personal enfocado en los problemas sociales, flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud, plasmado en la matriz de seguimiento a las ausencias justificadas, en el periodo enero mayo, se han otorgado en general, 129 permisos, licencias, vacaciones. Vacaciones 22, permisos 93, licencias 14. Evidencia: Matriz de seguimiento a las ausencias justificadas	
3. El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		No se evidencia el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización
4. Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No se evidencia las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollo sistemático de carrera y competencias.		No se evidencia el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias
2. Nivel de motivación y empoderamiento.		No se evidencia la motivación y el empoderamiento
3. El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se realiza un estado situacional que evidencia la información y el desarrollo profesional cumpliendo con el plan de capacitación, se han impartido 2 capacitaciones, dirigidas a todo el personal (19 colaboradores), encargados de departamentos y	

	personal específico. Evidencia: situacional, capacitaciones, talleres, reuniones	
--	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).		No se evidencia los indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas
2. Nivel de participación en actividades de mejora.		No se evidencia el nivel de participación en actividades de mejora
3. El número de dilemas éticos (por ejemplo: posibles conflictos de intereses) reportados.		No se evidencia el número de dilemas éticos, posibles conflictos de intereses
4. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se evidencia la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.

5. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los usuarios/pacientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al usuario/pacientes, ciudadano/ cliente, número de quejas de los pacientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).		No se evidencia que se realiza indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los usuarios/pacientes.
---	--	---

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados de Indicadores relacionados con: ✚ El rendimiento individual (por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	El Hospital Municipal Restauración evalúa el rendimiento laboral individual y en equipo relacionados con el rendimiento, se ha realizado 1 evaluación, el total evaluado fue de 72 mismos que obtuvieron calificaciones igual o mayor al 85% Evidencia. Consolidación de evaluación del desempeño	
2. El uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Se utilizan herramientas digitales de información y comunicación	

3. El desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación. (por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).		No se evidencia que se toman en cuenta los resultados de las habilidades y capacitación y éxito de las actividades formativas.
4. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia la entrega de reconocimientos que se realizan en el centro ya sea individual o de equipo se hacen anual, final de cada año.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considere lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados de lo siguiente:

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El impacto de la organización en la calidad de vida de los usuarios/pacientes y ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.		No se evidencia que La organización interviene en ciertos aspectos de la calidad de vida de los ciudadanos, más allá de la misión institucional.
2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.	En este centro de salud se realizan campañas que contribuyen a la sociedad local y global, con la realización de campañas por medios digitales y en la comunidad por medios digitales se han realizado 1 campaña sobre ahorro de energía y agua Evidencias: Reporte de actividades y publicaciones	No se aplica la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local, global y con relación a la sostenibilidad
3. El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.		No se evidencia el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.
4. El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura y la integridad. (respeto de los		No se evidencia el impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.

principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se evidencia el impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).
6. Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.		No se evidencia la Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad
7. Participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).		No se evidencia que la organización participe en eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero
8. Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.	La cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de los pacientes y usuarios se mide por las que se realizan mediante el buzón en las 20 aperturas realizadas se han recibido 0 quejas o sugerencias durante el año Evidencias: Buzón de sugerencias.	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).		No se evidencia su grado de responsabilidad social
2. Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se evidencia la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad
3. Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se evidencia el grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.
4. Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se aplica el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de memorias edénicas
5. Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se cuenta con evidencia en base a l apoyo que brinda el hospital empleados en actividades filantrópicas, como ofrecer charlas en favor de un determinado grupo.
6. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. (Número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).		No se evidencia el intercambio productivo de conocimientos e información con otros. (Número de conferencias organizadas por la organización

7. Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los pacientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	Para el año 2025 se ha realizado 1 capacitación impartida por el comité de SISTAP donde se capacitan 40 colaboradores. I Evidencias: Listado de participación, programa de prevención	
8. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo: informe de sostenibilidad).		No se evidencian resultados de medición de la responsabilidad social, informe de sostenibilidad del medio ambiente y reducción del consumo energético
9. Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.		No se evidencia la reducción del consumo energético, como kilovatios por día.
10. Uso de incinerador para los residuos médicos.		No se evidencia el uso incinerador para los residuos médicos.
11. Política de residuos y de reciclado.		No se evidencia la política de residuos y de reciclado.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: producto y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.	Se mide el resultado de la cantidad de los servicios y productos mediante la encuesta de satisfacción la producción de servicios que en lo que va de año, en los cuatro atributos que más se ofrecen están: producción de consulta con una cantidad de 6, 648, emergencias, 929, pruebas de laboratorio 9095 y hospitalización 198. Evidencia: resultado de encuesta de satisfacción ,67 A, RIES	

2. Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se aplica resultados en términos Outcome, el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos
3. Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se aplica resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados
4. Nivel de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.		No se aplica grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización
5. Resultados de inspecciones externas y auditorías de desempeño.		
6. Resultados de la innovación en servicios/productos.		No se evidencia los resultados de la innovación en productos y servicios
7. Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se aplican resultados de la implementación de reformas en el sector publico
8. Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se evidencia el número de voluntarios que realicen actividades.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Eficiencia de la organización en términos de la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Se gestionan los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos se han gestionado, 7 solicitudes oficios con acuse para 15 cargos o nombramientos, de los cuales 0 se han hecho efectivos. Evidencia: nómina del personal, oficio de recomendación	
2. Resultados de mejoras e innovaciones de procesos.		No se evidencia las mejoras e innovaciones de procesos

3. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No se evidencia Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo)
4. Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).		No se evidencia la eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).
5. Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.)		No se evidencia el impacto de la tecnología en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc.
6. Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Se evidencia los resultados de las evaluaciones del desempeño y auditorías internas. Evidencia: consolidado de evaluación del desempeño, auditoría interna del área de ginecología	
7. Resultados de reconocimientos, por ejemplo: en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.	El Hospital Municipal Restauración ha participado en entregas de premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad en 1 ocasión en el año 2022 Evidencia: fotos del reconocimiento	
8. Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se cumple con los objetivos mediante la realización del presupuesto en términos de seguimiento a la ejecución se han realizado 4 por venta de servicios y 3 por fondo reponible, con lo planificado en Poa anual y pagos a 23 suplidores, más el pago a colector de impuesto e incentivo por rendimiento individual. Evidencia: presupuesto anual	
9. Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a suplidores.	Se realiza una revisión de costos para la reducción de gastos, por medio de cotizaciones que permitan escoger la mejor oferta, en el caso de reactivos,	

	medicamentos y material gastable, con 19 cotizaciones Evidencia: estados de cuenta.	
--	--	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.