

**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 CEVICOS

FECHA:

30-05-2025_

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.

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.	Nuestro centro (Hospital Municipal Cevicos) tiene formulada su Misión y Visión y se implica a los grupos de interés. Evidencias: Misión y Visión impresa, digital y fotos, listado asistencia socialización Misión y Visión.	
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.	Nuestro centro cuenta con un marco de valores los cuales han sido alineados con su misión y visión. Evidencias: Fotos, carnet de identificación de los empleados, publicación en nuestras redes sociales.	
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.	Nuestro centro asegura que la misión, visión y valores están alineados a las estrategias nacionales. Evidencias: Lista de firmas de asistencias de reunión de socialización y estrategias nacionales impresas.	
4. Garantizan una comunicación y un diálogo más amplios sobre la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	Nuestro centro (Hospital Municipal Cevicos) comunica y socializa a través de talleres internos y externos, red electrónica, a sus empleados y grupos de interés, la misión, visión, valores, objetivos	

	<p>estratégicos de la organización y otros aspectos de interés.</p> <p>Evidencia: Divulgación de misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos a nivel de página web, documentos, correos, listado de socialización, etc.</p>	
<p>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).</p>		<p>No se evidencia que contemos con una herramienta para la revisión periódica de la actualización de la Misión, Visión, Valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios.</p>
<p>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).</p>	<p>Nuestro centro en conjunto con el órgano rector (SNS) vela y hace esfuerzos para ir preparando la organización para los desafíos y cambios de la transformación digital, Se gestionan talleres para capacitar a nuestro personal con relación a los avances tecnológicos, se han implementados herramientas tecnológicas las cuales nos permiten captar los datos de los usuarios que acuden al centro de forma digital, estos datos son utilizados posteriormente como indicadores para la toma de decisiones en nuestra acciones a favor de nuestros objetivos.</p> <p>Evidencias: Software alojado en la nube, redes sociales, listados de participantes de cursos impartidos.</p>	

<p>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.</p>	<p>Se cuenta con un Comité de Ética y un Marco Normativo base, que regula comportamientos no éticos, basado en la Ley de Función Pública No. 41-08; lineamientos de la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) (Ley No. 120-01) y del Ministerio de Hacienda.</p> <p>Evidencia: Comité de ética, Acta de Conformación del mismo</p>	
<p>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).</p>	<p>En el Hospital Municipal de Cevicos se promueve la confianza y el respeto mutuo entre la dirección y sus líderes, así como entre los encargados de áreas y sus colaboradores, promoviendo las iniciativas de los mismos, en base a normas de liderazgo compartido y oportunidad de crecimiento tanto personal, como profesional.</p> <p>Evidencia: Minutas de reuniones, Fotos de reuniones grupales de socialización y de informaciones institucionales.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Se tiene claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>En el Hospital tenemos un organigrama organizacional con los diferentes niveles definidos y manual de funciones aprobado por el MAP y el SNS.</p> <p>Evidencia: Organigrama aprobado y manual de funciones.</p>	

<p>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.</p>	<p>En el Hospital tenemos un organigrama organizacional con los diferentes niveles definidos y manual de funciones aprobado.</p> <p>Evidencia: Organigrama aprobado, manual de funciones, evaluación de desempeño y resultado de medición de actividades del POA.</p>	
<p>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.).</p>	<p>El Hospital Municipal Cevicos gestiona y desarrolla capacitaciones al personal del centro para mejorar los servicios ofrecidos en el centro.</p> <p>Evidencia: Listado de Inscripción a los talleres realizados y fotos.</p>	
<p>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).</p>		<p>No existe evidencia de que se cuente con un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos.</p>
<p>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.</p>	<p>Asumiendo nuestro compromisos y responsabilidad a los principios de gestión de la calidad nuestro centro hace uso de herramientas que garantizan el alcance de una gestión de calidad de manera total en la institución como lo es el enfoque al cliente, liderazgo y participación personal. También el marco común de evaluación CAF el cual nos da una visión general actual y las posibles ventajas del siempre mejorar reinventarnos y fortalecernos garantizando nuestra permanencia en el tiempo.</p> <p>Evidencias: Resultados de encuestas de satisfacción al usuario, resultados de encuesta de clima laboral y</p>	

	listados de asistencia y fotos de talleres de trabajo del CAF.	
6. La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	<p>En nuestro centro hospitalario contamos con estrategias de administración electrónicas y estas están alineadas con las estrategias y objetivos operativos de la organización.</p> <p>Evidencias: correo institucional por áreas, aplicaciones informáticas alineadas por módulos con usuarios.</p>	
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.	<p>Nuestro centro mantiene las condiciones para los procesos y la gestión de proyectos a través de la conformación de los diferentes equipos y comités de trabajo para temas diversos, por ejemplo; Comité de Compras y Contrataciones, Comité de Mejora Continua de la Calidad y Seguridad del Paciente, Comité Hospitalario Para Emergencias y Desastres, entre otros</p> <p>Evidencias: Actas constitutivas de los comités.</p>	
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.	<p>Nuestro centro realiza con frecuencia una buena comunicación tanto interna como externa través de reuniones con todo el personal que labora en el centro al igual que publicaciones de información de interés por sus principales redes sociales, tales como Facebook e Instagram, twitter, WhatsApp, correos y circulares.</p> <p>Evidencia: Lista de firmas de asistencias de reunión de socialización, fotos, grupos de WhatsApp y publicaciones.</p>	

<p>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.</p>	<p>De manera continua realizamos reuniones con nuestro equipo de gestión, encargados departamentales y personal en general, donde discutimos aspectos técnicos de funcionamiento y gestión, estableciendo metas, acuerdos y compromisos que posteriormente se socializan con los demás empleados.</p> <p>Evidencias: listados de participación y fotos de reuniones</p>	
<p>10. Se comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Cada día el centro está empeñado en generar cambios positivos en el centro, unas de la Fortaleza es tener informado a todo el personal que aquí ejercen una función.</p> <p>Evidencias: Socialización; listados de participación y fotos de reuniones</p>	
<p>11. El sistema de gestión evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a los empleados al proporcionar pautas de cumplimiento.</p>	<p>Nuestra gestión evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a los empleados al proporcionar pautas de cumplimiento. Se le da seguimiento y si es el caso se toman medidas drásticas a aquellas acciones vistas como no adecuadas, también se mantiene reglas en los distintos departamentos con el propósito de fortalecer el cumplimiento en nuestra institución.</p> <p>Evidencia: resultados de evaluación institucional anual, listados de asistencia de horario establecido por la institución, registro de amonestaciones y medidas tomadas.</p>	

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
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>Los líderes (directivos y supervisores): Jefes de Servicios y Unidades, Supervisores de Enfermería, Responsables de Formación y Docencia, etc.)</p> <p>1. 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.</p>	<p>Efectivamente predicamos con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos realizando reuniones y acuerdos con nuestro equipo de gestión, encargados departamentales y personal en general, donde discutimos aspectos técnicos de funcionamiento y gestión, estableciendo metas, acuerdos y compromisos en equipo.</p> <p>Evidencias: listados de participación y fotos de reuniones.</p>	
<p>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.</p>	<p>Existe una cultura de confianza y respeto entre los líderes y empleados, la que se evidencia a través de iniciativa de cooperación e involucramiento del personal para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia: Uso del comedor para todos los empleados sin orden por jerarquía, solicitudes de permisos justificados aprobados para circunstancias personales, fotos.</p>	
<p>3. Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>El equipo de gestión de nuestro centro informa y consulta a los empleados de forma regular sobre los asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>Evidencia: Circulares, fotos, reuniones retroinformativas y grupos de WhatsApp.</p>	
<p>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.</p>	<p>Nuestro centro apoya al personal en el desarrollo de sus tareas y objetivos por medio de curso talleres ofrecidos con entidades externas para fortalecer su desempeño tanto grupal como individual.</p> <p>Evidencia: Listado de participación en talleres y fotos.</p>	

5. Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Nuestro centro fomenta y potencializa nuestros empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias. Evidencia: Fotos de reuniones con encargados de áreas, listado de participantes.	
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).	Desde el centro se promueve la cultura de aprendizaje, se imparten charlas, cursos, diplomados y talleres motivando al personal a superarse. Evidencia: Convocatoria, registro de participante, certificados y diplomas.	
7. Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	En nuestro centro se reconocen y premian los esfuerzos de los empleados nombrando empleados del mes y del año. Evidencia: Certificados de empleados del mes y del año, fotos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 que se analice y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés incluidas las autoridades políticas relevante.
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.	Existen buenas relaciones con las autoridades políticas, los cuales se evidencia. Evidencia: Carta de invitaciones, reuniones con funcionarios, políticos y participación en actividades.	

<p>3. Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión.</p>	<p>Se identifican las políticas públicas como la educación, seguridad ciudadana, de salud y medio ambiente, la cuales han sido incorporadas a la organización, a través de programa de educación, y charlas de salud.</p> <p>Evidencias: Fotos, listado de asistencia a las charlas.</p>	
<p>4. Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Nuestro centro <i>Alinea el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</i></p> <p>Evidencia: POA (Plan Operativo Anual)</p>	
<p>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.).</p>		<p>No se evidencia la gestión 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.).</p>
<p>6. Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El Hospital Municipal Cevicos participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>Evidencia: Carta de invitación de actividades.</p>	
<p>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 de las enfermedades, otros.</p>	<p>Nuestro centro promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés por medio de publicaciones digitales de la cartera de servicios, promoción interna y externa, charlas.</p> <p>Evidencia: Fotos, Listado de participante</p>	

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.	Para Identificar las condiciones que deben cumplirse y alcanzar los objetivos estratégicos, nuestro centro lleva a cabo reuniones paulatinas con los diferentes comités conformados en el mismo, socializando temas de interés, como los cambios políticos, económicos, entre otras, de esta forma ejecutamos y planificamos nuevas estrategias que favorezcan nuestros objetivos. Evidencia: Fotos de reuniones, minuta y listado de participación.	
2. Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y analiza con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas, procurando satisfacerlas.		No se evidencia que se tenga identificado a todos los grupos de interés relevantes y analiza con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas, procurando satisfacerlas.
3. Analiza las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas.	El Hospital Municipal Cevicos <i>analiza las reformas del sector público que nos conciernen y así redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</i> Evidencia: Fotos, minuta e informe de reuniones con el equipo directivo y sus diferentes comités.	

<p>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.).</p>	<p>En nuestro centro se analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, tomando en cuenta las fortalezas, debilidades y amenazas por medio de la aplicación del análisis FODA y del CAF.</p>	<p>Evidencia: Análisis Marco Común de Evaluación (CAF)</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>Para traducir la misión y visión en objetivos estratégico y operativos el Hospital Municipal Cevicos lleva a cabo la ejecución del plan operativo anual (POA) este plan es ejecutado y distribuido por cada área que conforman el centro, identificando y analizando los posibles riesgos para de esta forma desarrollar y fortalecer dichos riesgos.</p>	<p>Evidencia: Evidencias del POA.</p>
<p>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.</p>	<p>No se evidencia que se involucren 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.</p>	<p>3. Integra aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y transversalización de género en las estrategias y planes de la organización.</p>
<p>Con la implementación e integración de aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social y diversidad nuestro centro cuenta con estrategias y planes de organización para la gestión ambiental y responsabilidad social.</p>	<p>Evidencia: Fotos, listados de participantes de charlas</p>	

4. Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.	<p>Nuestro centro asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.</p> <p>Evidencia: Plan Anual de Compra y Contrataciones (PACC)</p>	

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
<p>Los líderes (directivos y supervisores):</p> <p>1. Implantan la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se implementan las estrategias y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>Evidencias: Plan Operativo Anual.</p>	
<p>2. Los objetivos operativos se traducen en programas y tareas con indicadores de resultados.</p>	<p>Nuestro equipo de gestión mantiene visión clara hacia donde deben de apuntar nuestros objetivos, estos objetivos nos ayudan a alinear todos nuestros departamentos en una misma dirección, lo que nos lleva a ejecutar con mayor éxito nuestra estrategia institucional.</p> <p>Evidencias: Plan Operativo Anual (POA), Evaluaciones anuales.</p>	
<p>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.</p>	<p>En nuestro centro se comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes y tareas en los resultados previstos y logrados a los grupos de interés al personal en los diferentes niveles</p>	

	organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme. Evidencia: convocatoria, fotos de reuniones y listados de participación	
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.	En nuestro Hospital Municipal Cevicos se realizan monitoreo, medición y evaluación periódica de los logros de organización que existen en los diferentes niveles y con los responsables de los mismo (dirección, departamentos, personal) para así conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios. Evidencia: Plan Operativo Anual POA, Fotos de reuniones con cada encargado departamental, listado de participación, informes y reportes.	

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.	En nuestro centro se identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. Evidencia: Inventario de activos tecnológicos, actualización de portales web, Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).	
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.	El Hospital Municipal Cevicos es una institución que se ha desarrollado a través de una innovación constante de su cultura de trabajo, fomentando el crecimiento y creando espacio para el desarrollo	

	<p>entre organizaciones y grupos de interés, siendo de gran beneficio por el impacto sobre la calidad de los servicios. Además, se realizan las rotaciones de médico pasante facultada por la Dirección de Área II de Salud y otras rotaciones en el área de Bioanálisis con la Universidad Tecnológica del Cibao Oriental (UTECO).</p> <p>Evidencia: Fotos, Carta de solicitud de aprobación.</p>	
<p>3. Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El hospital socializa y da a conocer las innovaciones y resultados logrados a todos los grupos de interés, a través de las reuniones con diferentes entidades que representa la comunidad, también en sus publicaciones por medio de sus redes sociales.</p> <p>Evidencias: Fotos, lista de participantes y Publicaciones digitales</p>	
<p>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.</p>	<p>El hospital implementa sistemas para general ideas creativas como son: talleres de capacitación a través del INFOTEP.</p> <p>Evidencia: Fotos de talleres compartidos y certificado de los participantes.</p>	
<p>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.</p>	<p>En nuestro hospital se están implementando nuevas pruebas bioquímicas a nuestra cartera de servicio en el área de laboratorio como es la hemoglobina glicosilada y otras analíticas de gran demanda por nuestros ciudadanos/clientes, las cuales la tenemos disponible para el control y seguimiento de los mismos.</p> <p>Evidencias: informes y reportes del departamento de Laboratorio</p>	

6. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Nuestro centro garantiza la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados a través de una buena gestión administrativa, tomando un control del presupuesto mensual.</p> <p>Evidencia: Informe de gastos trimestral y plan anual de compra y contrataciones (PACC)</p>	
---	---	--

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.	<p>Nuestro centro analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, a través del departamento de RR.HH. Este tiene implementado reunirse periódicamente con cada encargado de departamento para analizar las necesidades actuales y futuras de recursos humanos teniendo como resultado un levantamiento de cada uno de ellos donde se priorizan algunas de las necesidades de Recursos Humanos.</p> <p>Evidencias: Socialización con el equipo directivo, Plan de Mejora y desarrollo profesional, minuta y creación de nuevas plazas (Sincerización de la nómina de RR.HH)</p>	
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	El hospital cuenta con un departamento de RR. HH. formado por una encargada y un auxiliar, en el cual se lleva a cabo la gestión de acuerdo a las normas establecidas tanto para los cargos administrativos como los asistenciales.	

<p>cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Como política de gestión de Recursos humanos tenemos las herramientas necesarias basadas en las estrategias y planificación de perfil de puesto, las cuales están plasmadas en los diferentes manuales existentes.</p> <p>Evidencia: Manual de descripción del puesto SRS.</p>	
<p>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.</p>	<p>El hospital en conjunto con su departamento de Recursos Humanos recluta personal tomando como criterio el respecto e igualdad de oportunidades. Nuestro personal cuenta con responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>Evidencia: Asignación de metas departamentales en la evaluación desempeño.</p>	
<p>4. Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia.</p>	<p>Nuestro centro por medio del departamento de RR. HH. Incentiva a cada departamento y con ellos a cada colaborador a seguir superándose así sea por medio de capacitaciones gestionadas para tales fines, al igual se apoyan a aquellos empleados que cursan una carrera universitaria.</p> <p>Evidencias: Solicitud de permisos otorgados para tales fines. Diplomas expedidos a los participantes de cursos de talleres.</p>	
<p>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</p>	<p>Nuestro centro hospitalario asegura que las competencias y capacidades necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, son adecuadas para el buen funcionamiento de nuestro hospital.</p> <p>Evidencia: listado de participantes de capacitaciones y cursos impartidos a nuestros colaboradores.</p>	

<p>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).</p>	<p>Se han establecido distintos parámetros para el desarrollo profesional; selección de personal con criterio de igualdad, justicia y atención a la diversidad, además, remunerando y reconociendo al empleado de acuerdo a sus competencias al igual el desempeño y liderazgo que ha desarrollado en su área de trabajo sin distinción alguna.</p> <p>Evidencia: Reconocimiento al personal sobresaliente, plan de capacitación anual y sinterización de nómina.</p>	
<p>7. Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas</p>	<p>El hospital apoya una cultura de desempeño, definiendo objetivos de desempeño con las personas por medio de los acuerdos de desempeño elaborado por cada encargado.</p> <p>Evidencia: Formulario de acuerdo de desempeño.</p>	
<p>8. (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Se establecen acuerdos de desempeño institucional con cada colaborador del centro, permitiendo esto evaluar el desempeño individual de las personas.</p> <p>Evidencia: Acuerdos de desempeño anual.</p>	
<p>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.</p>	<p>En nuestro centro se aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, mediante el establecimiento de unidad de género sin importar la diversidad, en cuanto a la composición de los empleados, niveles educativos y participación en los programas de formación.</p> <p>Evidencia: Listado de participación de talleres de formación, nómina de los empleados.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>Para el desarrollo de nuestro personal el Hospital desarrolla plan de capacitación anual tomando como base las competencias actuales y facturas identificadas.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación anual e informe de seguimiento trimestral</p>	
<p>2. Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual.</p>	<p>Para brindar un servicio de calidad nuestro centro incentivo a los nuevos empleados por medio de entrenamiento y asesoramiento individual en el área asignada.</p> <p>Evidencia: Fotos.</p>	
<p>3. Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Nuestro centro tiene como cultura reconocer el potencial y deseo de superación de sus empleados, promoviendo la movilidad interna y externa por medio de asignación de puesto acorde a su competencia.</p> <p>Evidencia: Fotos, Metas asignadas en el acuerdo de desempeño.</p>	
<p>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).</p>	<p>Para el desarrollo y promoción de métodos modernos de formación el Hospital planifica talleres de formación para el desarrollo de nuevas competencias tanto en el puesto de trabajo como formación por medio electrónicos.</p> <p>Evidencia: fotos de reuniones, talleres virtuales y Plan de capacitación anual.</p>	

<p>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.</p>	<p>El departamento de Recurso Humano planifica y gestiona actividades formativas en atención al usuario y desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión por medio de talleres formativos y reuniones.</p> <p>Evidencia: Listado de participantes y fotos.</p>	
<p>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.</p>	<p>Nuestro centro evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas por medio de monitoreo.</p> <p>Evidencia: Resultados cuantificados de las encuestas de satisfacción del usuario, aumento o disminución de las consultas.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>En nuestro centro se promueve mutuamente una cultura de diálogo y comunicación abierta que favorece el aporte de ideas de los empleados y así impulsa el trabajo realizado en equipo.</p> <p>Evidencia: convocatoria a reuniones de los empleados, minuta y fotos.</p>	
<p>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.</p>	<p>En nuestro centro se involucran a los empleados y sus representantes para así desarrollar planes, estrategias, objetivos para la ejecución en el diseño, identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>Evidencia: Listados de reuniones de comités de gestión, fotos de reuniones de comités de sindicato.</p>	

<p>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.</p>	<p>En nuestro centro se hacen encuestas de clima laboral al menos una vez al año para así medir la satisfacción del personal que labora y poder tomar decisiones para futuros planes.</p> <p>Evidencias: Publicación de encuesta de clima laboral.</p>	
<p>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.</p>	<p>Nuestro centro asegura condiciones ambientales favorable ya que existe energía eléctrica las 24 horas, climatización en la mayoría de las áreas, muebles confortables, tecnología de la información, equipos de laboratorios e imágenes modernas, abastecimiento de agua, parqueos y áreas verdes, planta eléctrica de emergencia, Recursos humanos capacitados en los diferentes departamentos.</p> <p>Evidencias: fotos</p>	
<p>5. Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.</p>	<p>El Hospital Municipal Cevicos vela por que las condiciones de nuestros colaboradores sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y su vida personal.</p> <p>Evidencia: Listado de asistencia (hora de entrada y salida), copia de licencias recibidas por maternidad o paternidad.</p>	
<p>6. Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>En nuestro centro se les presta la atención necesaria a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>Evidencia: Horarios flexible, licencia recibida.</p>	
<p>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.</p>		<p>No existe evidencia de que se apliquen planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no.</p>

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
<p>Los líderes de la organización:</p> <p>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.).</p>	<p>Desde sus inicios nuestro centro, ha ampliado su gama de acuerdos y alianzas. Dentro de las instituciones con las cuales tenemos alianzas se encuentran, sector privado: Laboratorio Almánzar y Estévez, Bio-Nuclear, Senasa Contributivo, Claro Dominicana, entre otras. En el sector público: -Universidad Autónoma de Santo Domingo "UASD", Infotep, Universidad Tecnológica del Cibao Oriental "UTECO", Universidad Católica Tecnológica del Cibao.</p> <p>Evidencias: Facturas de compra y pedidos de compra.</p>	
<p>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.</p>	<p>Para lograr un beneficio y apoyo mutuo entre nuestros colaboradores nuestro centro desarrolla y gestiona acuerdos entre las partes. A través de los cuales adquirimos experiencia y conocimientos que impactan positivamente en el futuro socioeconómico y medio ambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>Evidencia: Fotos, Carta de solicitud.</p>	
<p>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.</p>		<p>No existe evidencia de que se monitoreen los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>
<p>4. Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>El hospital realiza reuniones mensuales con la directiva y diferentes comités, donde se discuten o</p>	

	<p>exponen cuales son las necesidades de alianzas que tenemos.</p> <p>Evidencia: Fotos y minuta</p>	
<p>5. Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública.</p>	<p>En el hospital existe un comité de compras el cual se reúne para analizar las ofertas que hacen los proveedores y elegir la que sea más factible en cuanto a costo y calidad, sin olvidar la Ley 340-06 de compras y contrataciones.</p> <p>Evidencia; Comité de compras.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>Gracias a la participación y colaboración de nuestros usuarios nuestro centro toma decisiones en beneficio de la institución, sus colaboradores y clientes.</p> <p>Evidencia: apertura y lectura paulatina del buzón de sugerencias llenado por los usuarios, y encuesta de aplicadas al usuario.</p>	
<p>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.</p>	<p>En nuestro centro se garantiza la transparencia de la información mediante la Oficina de Libre Acceso a La Información (OAI) así como también brindamos los derechos y deberes de los pacientes publicados en áreas estratégicas del centro garantizando así la transparencia.</p> <p>Evidencia; Fotos de publicación de deberes y derechos, Portal de libre Acceso a la Información (OAI) y portal 311 (QDSR).</p>	

<p>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.</p>	<p>Para incentivar la gran importancia que tiene mantener una buena salud nuestro centro realiza charlas informativas con los usuarios, de igual manera aprovechamos dichas charlas para informar y explicar los diferentes tipos de servicios que ofrece nuestro centro.</p>	
	<p>Evidencia: fotos, listados de participantes.</p>	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente.</p>	<p>En nuestro centro por medio de la gestión financiera y con los objetivos estratégicos se logran aumentar la utilización presupuestaria.</p> <p>Evidencia: Libros, matrices (mensuales, trimestrales y anuales), relaciones, consolidados (mensuales, trimestrales y anuales).</p>	
<p>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.</p>	<p>En nuestro hospital la gestión financiera con los presupuestos generales lo cual se le da cumplimiento mediante revisiones de gasto en área de fiscalización, control del SNS y la regional donde pertenece.</p> <p>Evidencia: Fondo reponible mensuales, ventas de servicio mensuales, formulario de control de inventario.</p>	

<p>3. Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>En el hospital Municipal Cevicos se evalúa los riesgos y pérdidas de presupuestos asignados en caso de malas decisiones financieras y en el margen de utilidad operativa incrementará en caso de no haber riesgo.</p> <p>Evidencia: Estados bancarios, libros, fondo operativo, ventas de servicios.</p>	
<p>4. Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible.</p>	<p>En nuestra institución se asegura la transparencia financiera y presupuestaria mediante los libros contables y al acceso de los interesados.</p> <p>Evidencia: Libros, matrices, consolidados, fondos operativos, ventas de servicios.</p>	
<p>5. Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.</p>	<p>Nuestro centro cuenta con herramientas adecuadas y aprobadas por los órganos competentes para realizar los reportes de producción hospitalaria en base a indicadores estandarizados e información confiable.</p> <p>Evidencia: 67A, tablero de indicadores y reportes Epidemiológico.</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>El Hospital Municipal Cevicos cuenta con varios sistemas informáticos en distintas áreas las cuales almacenan y mantienen la información segura para luego ser evaluada y procesadas. Permitiendo esto una mejor gestión y toma de decisiones adecuadas.</p> <p>Evidencias: Aplicaciones desarrolladas de automatizaciones internas.</p>	

2. Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.	<p>En nuestra institución existen equipos de tecnología para garantizar que la información sea recolectada, almacenada para tener acceso a ella en cualquier momento que sea requerida para la toma de decisiones, para esto hemos creado plantillas de recolección de datos para distintas áreas e instalación de software.</p> <p>Evidencia: Plantillas de recolección de datos física y digital, fotos.</p>	
3. Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>Para potencializar y transformar los procesos realizados en nuestro centro se aprovechan las oportunidades y transformación digitales logrando esto ir a la vanguardia tecnológica.</p> <p>Evidencia: Fotos de instalación de equipos de cómputos en las áreas que así lo ameritan e instalación de red internet.</p>	
4. Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>En nuestro centro se establecen grupos de aprendizajes que nos ayudan al aprendizaje de información, tales como acuerdos con instituciones público-privado y diferentes comités.</p> <p>Evidencia: Fotos y listados de participación.</p>	
5. Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>Para asegurar la relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad de la información y el conocimiento de la organización, nuestro centro realiza informes paulatinos de forma detallada.</p> <p>Evidencia: Fotos e informes.</p>	

6. Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.	<p>Contamos con un departamento de RR. HH muy empoderado el cual ha implementado canales internos para garantizar que todos nuestros colaboradores tengan acceso a la información y conocimiento relevante.</p> <p>Evidencia: Fotos de murales Informativos, grupos de WhatsApp y envío de correo electrónicos.</p>	
7. Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.	<p>En nuestro hospital promovemos la transferencia de conocimiento entre nuestros colaboradores por medio de designaciones en diferentes áreas, para así enriquecer el conocimiento deseado y por medio de talleres internos sobre algún tema de interés.</p> <p>Evidencia: Fotos, listados de participantes.</p>	
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.	<p>Para garantizar el acceso de información a la ciudadanía, se perfonea por todo el pueblo sobre el evento de salud que se realiza. También se distribuyen volantes alusivos al tema, se visitan diferentes grupos sociales como son: Clubes, Iglesias, Escuelas y Otros a fin de dar a conocer a la comunidad lo que hacemos en el momento.</p> <p>Evidencia: Fotos</p>	
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.	<p>En primer lugar, nuestro centro tiene el manual de puestos para cada área en el cual se describen todas las funciones y los procedimientos para realizar las tareas encomendadas, además hemos cultivado un buen clima laboral logrando con esto el compañerismo y sobre todo valorar nuestros objetivos y valores. Como resultado la institución asegura el conocimiento colectivo. Además, las</p>	

	<p>informaciones emanadas son registradas tanto en digital como físico, garantizando que las mismas le permiten continuar su curso normal aun con la ausencia de uno de sus actores.</p> <p>Evidencia; Manual de puesto, copias de base de datos.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Desde sus inicios nuestro centro ha emprendido un arduo camino hacia implementar tecnología en los procesos, para los cuales se han instalado sistemas informáticos en las áreas de mayor necesidad de automatización de procesos de forma el equipo de gestión obtiene información oportuna de los procesos en dichos departamentos.</p> <p>Evidencias: Fotos del sistema AppMedicaRD y sistema de red interconectando todas las áreas.</p>	
<p>2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>El equipo de gestión en conjunto con el departamento de informática da Monitorea y evalúa continuamente a los equipos tecnológicos adquiridos e instalado en cada una de las áreas que así lo ameriten, permitiendo esto analizar los costes y beneficios que arrojará dicha implementación, luego de esto se toman las propuestas más convenientes para la institución.</p> <p>Evidencia: Informe paulatino.</p>	
<p>3. Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando</p>	<p>Nuestro departamento de informática en conjunto con la dirección evalúa e identifica aquellas necesidades informáticas presentadas y solicitadas por los encargados de departamentos con el objetivo</p>	

<p>sea apropiado (Big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>de usar e instalar sistemas que nos permitan automatizar algunos procesos que aún se realizan de forma manual.</p> <p>Evidencia: Factura de compras de equipos tecnológicos, fotos.</p>	
<p>4. Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.</p>	<p>Aprovechamos el uso de la tecnología para realizar múltiples proyectos que nos permiten realizar las tareas que realizamos día a día con más eficiencia y eficacia, con el fin de obtener calidad en los servicios ofrecidos a los usuarios, para esto en nuestro centro hemos creado diferentes técnica para sacar el mayor provecho posible, creamos plantillas automatizadas para gestionar la recolección de datos estadísticos además se utilizan herramientas útiles para la digitalización de la información en cada una de las computadoras,</p> <p>Evidencia: instalación de MS Office y Software de automatización de procesos.</p>	
<p>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.</p>	<p>El uso de la TIC se ha hecho indispensable para el buen desempeño de nuestro centro, contamos con diversos equipos de cómputos, o terminales de atención al cliente para agilizar los procesos, los cuales nos ayudan a la mejora de los servicios ofrecidos a nuestros usuarios.</p> <p>Evidencia: fotos, Programa de registro de record del usuario (AppMedicaRD), Sistema de facturación de consultas del usuario asegurado.</p>	

<p>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.</p>	<p>Para la protección de nuestras datos y equipos nuestro centro en conjunto con el departamento de informática implementa estrategias y medidas útiles las cuales garanticen el equilibrio y protección de nuestros datos.</p> <p>Evidencia: fotos de antivirus instalados en cada equipo, protección de nuestros equipos informáticos por medio de usuarios con sus claves, uso de los equipos solo por personal autorizado.</p>	
<p>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.</p>	<p>Los equipos que posee el hospital están acentuados en los inventarios de bienes fijos del centro, en cuanto estos equipos se encuentran inservible, son descargado y sacado del inventario, así como el buen reciclaje de los cartuchos utilizados.</p> <p>Evidencia: fotos de reciclaje de cartuchos e inventario de los equipos.</p>	
<p>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.</p>	<p>Nuestro hospital Gestiona los procesos del SUGEMI acorde al modelo de atención que permita un abordaje de organización mediante socialización con el equipo que compone el comité de farmacia y terapéutica de nuestro centro, con el fin de mejorar los resultados y garantizar el acceso a medicamentos de calidad.</p> <p>Evidencia: Acta de conformación de comité, listado de participante de socializaciones, programación anual de medicamentos.</p>	

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).	Para mantener un excelente funcionamiento de nuestra instalación el Hospital Municipal Cevicos garantiza la provisión adecuada de sus insumos y materiales para garantizar un funcionamiento sostenible, además del mantenimiento oportuno de los equipos, medios de transporte y materiales en general. Evidencia: Fotos, Facturas de servicios de mantenimiento y reparación.	
2.Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Nuestro centro garantiza y proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas para satisfacer las necesidades de los usuarios. Evidencia: Fotos, señalizaciones de rutas.	
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.	Dentro de las actividades de sostenibilidad se ha elaborado un programa en el hospital describiendo el enfoque hacia la disposición de desechos hospitalarios, desechos para reciclaje, alianzas institucionales, distribución de zafacones etc. De igual forma el centro cuenta con un plan de mantenimiento donde se realizan actividades diarias y periódicas en las áreas críticas y demás dentro del Hospital. Tenemos un acuerdo con el ayuntamiento municipal para el despacho de los	

	<p>distintos desechos de forma interdiaria con el fin de que este haga la disposición final de estos.</p> <p>Evidencias: Zafacones, zafacones para uso de reciclaje y plan de mantenimiento.</p>	
<p>4. Asegura de que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado (por ejemplo, al ponerlas a disposición de la comunidad local).</p>	<p>El Hospital Municipal Cevicos es un centro de segundo nivel de especialización ubicado en el Municipio de Cevicos, para brindar servicios de salud a los niños, niñas y adolescentes de esta comunidad y sus alrededores. El centro ha puesto a disposición las instalaciones a la comunidad, dando servicios a todos, indistintos de raza, color, nivel social, reflejándose así, los montos de exoneraciones pagos</p> <p>a pacientes que han visitado el centro. No tan solo eso, el HMC realiza jornadas de Vacuna, donde los servicios se trasladan a los sectores de esta comunidad para brindarles estos de forma gratuita.</p> <p>Evidencia: Jornadas médicas, Horarios laborales.</p>	
<p>5. Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se cuenta con prácticas de mantenimiento y chequeo mensual de nuestro transporte más usado, para así garantizar su correcto funcionamiento y durabilidad. De igual forma se realiza mantenimiento preventivo y correctivo de nuestros recursos energéticos, como aire acondicionados, planta eléctrica, inversores, entre otros.</p> <p>Evidencia: Fotos, facturas de mantenimiento.</p>	

<p>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).</p>	<p>Nuestro centro cuenta con una adecuada accesibilidad física, con parqueo de vehículos y un área con suficiente espacio para los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Fotos.</p>	
<p>7. Tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.</p>	<p>El Hospital Municipal Cevicos cuenta con un comité Para la gestión de Riesgos y/o Desastres.</p> <p>Evidencia: acta de conformación de comité, listado de integrantes.</p>	
<p>8. Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)</p>	<p>Nuestro centro dispone de un plan de mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura y Mobiliarios.</p> <p>Evidencia: plan de mantenimiento de infraestructura del hospital.</p>	
<p>9. Cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra).</p>	<p>Contamos con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS, como lo es el caso de Inventarios actualizados de los bienes de la red.</p> <p>Evidencia: formulario de inventario.</p>	
<p>10. Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.</p>	<p>Nuestro hospital posee un programa de saneamiento básico, este programa cubre Limpieza y desinfección, Manejo integral de Residuos Sólidos y Líquidos, Abastecimiento de agua potable y Manejo integral de plaga.</p> <p>Evidencia: Fotos de contenedores identificados y rotulados.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considere lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

<p>Documento Externo SGC-MAP</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>Nuestras necesidades más relevantes están contempladas por medio de actividades mensuales, se toman en cuenta las expectativas y necesidades de los usuarios y las actividades programadas con los responsables de ejecutarlas. El Comité de Calidad, monitorea y evalúa la ejecución de estas tareas a través del POA. Estas acciones están diseñadas de una manera que permiten el monitoreo oportuno y continuo por parte de los encargados de los procesos.</p> <p>Evidencias: Actividades relativas al POA, mismo Plan Operativo Anual.</p>	
<p>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.</p>	<p>Cada proceso involucrado en la atención, necesidades y opiniones de los pacientes son tomadas en cuenta, documentados, simplificados y analizadas por el equipo de gestión con el fin de garantizar una estructura organizacional, gestión ágil y eficiente.</p> <p>Evidencia: resultados de encuestas internas.</p>	
<p>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.</p>	<p>El Hospital Municipal Cevicos mantiene una cultura de innovación y optimización de procesos por medio de su departamento de tecnología, aprovechando las oportunidades de la digitalización, todo esto con el fin de satisfacer a los pacientes y sus familiares, al personal y a otros grupos de interés, generando valor agregado.</p> <p>Evidencia: Fotos de herramientas instaladas para optimizar el proceso de consultas externas, fotos de</p>	

	herramienta informática para la toma de citas médicas.	
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.	<p>Nuestro centro evalúa los procesos y riesgos continuamente mediante las políticas de calidad, resultados de auditorías internas y externas, análisis de datos (encuestas de satisfacción al usuario y plan de mejora) de esta forma el equipo de gestión asigna recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencia: plan operativo anual, tabulación de encuestas.</p>	
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.).	<p>Por medio de la evaluación de desempeño nuestro centro establece metas e indicadores a los entes involucrados en cada proceso, permitiendo esto obtener resultados para monitorear la eficiencia de los procesos.</p> <p>Evidencia: Evaluación de desempeño.</p>	
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.	<p>Nuestro centro en conjunto con el Servicio Regional de Salud Cibao Central y sus departamentos correspondientes mantienen una provisión de servicios y control epidemiológico a través de su plataforma dedicados a tales fines, al igual que se envían las referencias y contrareferencias originadas en nuestro centro.</p> <p>Evidencia: copia de envío de plantilla, foto de plataforma y/o sistema de control epidemiológico.</p>	
7. Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.	<p>Cada año nuestro centro gestiona la habilitación del establecimiento de salud de la Red.</p> <p>Evidencia: cartas de solicitud de habilitación.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>El Hospital Municipal Cevicos involucra a sus usuarios y grupos de interés en la mejora de sus servicios y el desarrollo de estándares de calidad por medio de encuestas, retroalimentación y buzón de sugerencias.</p> <p>Evidencia: Formulario de encuestas de satisfacción al usuario, fotos de buzón de sugerencia.</p>	
<p>2. Gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>	<p>Cada departamento tiene la obligación de gestionar activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos brindados, incluido el reciclaje y la reutilización de los mismos.</p> <p>Evidencia: fotos, plantilla de reportes e informe de productos vencidos.</p>	
<p>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.</p>	<p>Nuestro centro promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización, acceso en línea a los servicios, horarios de consultas flexibles, atención comunitaria; documentos en variedad de formatos (papel y/o en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio), otros.</p> <p>Evidencia: formulario de consultas médicas, fotos, formatos de certificados médicos, redes sociales.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>El Hospital Municipal Cevicos en procura de coordinar y dirigir los procesos claves dentro de la organización tomando como base las directrices y</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>principios coordinados por nuestra matriz principal (SNS), en conjunto con los demás centros de salud, planifica acciones colectivas.</p> <p>Evidencias: Fotos de Reuniones y Carta de invitación a charlas y talleres.</p>	
<p>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.</p>	<p>Periódicamente nuestro centro planifica o asiste a talleres o reuniones colectivas con otros centros de salud con el objetivo de intercambiar datos e informaciones de interés.</p> <p>Evidencias: Fotos, carta de invitación, Minutas de las reuniones y listado de participantes.</p>	
<p>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.</p>	<p>Para garantizar nuestros objetivos y crecimiento institucional, el Hospital crea alianza y grupos de trabajo con otros proveedores de servicios, como lo es: Alianza con la Alcaldía Municipal, alianza con INAPA, alianza con laboratorio Almánzar y Estévez y BIONUCLEAR, procurando la solución de posibles problemas,</p> <p>Evidencia: Fotos de reuniones, carta de invitación a reuniones.</p>	
<p>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.</p>	<p>Nuestro centro trabaja con diferentes niveles del gobierno, como lo es el acuerdo con SENASA, al cual le brindamos los servicios a sus afiliados que acuden a nuestro centro de salud, así como acuerdo con INAPA.</p> <p>Evidencia: Auditoria que realiza la aseguradora en el hospital por los servicios prestado a sus afiliados.</p>	

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
I. 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.)	De los Clientes encuestados el ___% ha evaluado la imagen general del Centro como ____ Evidencia: Encuesta de satisfacción	En su defecto; No se ha medido la percepción de los clientes con relación a la imagen del Hospital

<p>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).</p>	<p>De los Clientes encuestados el ___% ha evaluado como excelente y buenos el trato y la atención del personal de Hospital.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de satisfacción al usuario.</p>	<p>En su defecto; No se ha medido la percepción de los clientes con relación a _____ en el Hospital</p>
<p>3. Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>De los Clientes encuestados el ___% ha evaluado considera que participan (o que son invitados a participar) que son tomados en cuenta, etc.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de satisfacción al usuario.</p>	<p>En su defecto; No se ha medido la percepción de los clientes con relación a _____ en el Hospital</p>
<p>4. Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>De los Clientes encuestados el ___% ha evaluado considera _____ sobre la transparencia del Hospital.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de satisfacción al usuario.</p>	<p>En su defecto; No se ha medido la percepción de los clientes con relación a _____ en el Hospital</p>

<p>5. Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes.</p>	<p>De los Clientes encuestados el ___% ha evaluado considera _____ sobre la integridad transparencia del Hospital.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de satisfacción al usuario.</p>	<p>En su defecto; No se ha medido la percepción de los clientes con relación a _____ en el Hospital</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p>	<p>De los Clientes encuestados el ___% ha evaluado considera _____ sobre la</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de satisfacción al usuario.</p>	<p>En su defecto; No se ha medido la percepción de los clientes con relación a _____ en el Hospital</p>
<p>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.).</p>	<p>De los Clientes encuestados el ___% ha evaluado considera _____ sobre la</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de satisfacción al usuario.</p>	<p>En su defecto; No se ha medido la percepción de los clientes con relación a _____ en el Hospital</p>

<p>3. Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>De los Clientes encuestados el ___% ha evaluado considera _____ sobre la</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de satisfacción al usuario.</p>	<p>En su defecto; No se ha medido la percepción de los clientes con relación a _____ en el Hospital</p>
<p>4. Capacidades de la organización para la innovación.</p>	<p>De los Clientes encuestados el ___% ha evaluado considera _____ sobre la</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de satisfacción al usuario.</p>	<p>En su defecto; No se ha medido la percepción de los clientes con relación a _____ en el Hospital</p>
<p>5. Digitalización en la organización.</p>	<p>De los Clientes encuestados el ___% ha evaluado considera _____ sobre la</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta de satisfacción al usuario.</p>	<p>En su defecto; No se ha medido la percepción de los clientes con relación a _____ en el Hospital</p>

6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>El tiempo de espera medido es de:</p> <p>_____ para el servicio de _____</p> <p>_____ para el servicio de _____</p> <p>_____ para el servicio de _____</p> <p>_____ para el servicio de _____</p> <p>_____ para el servicio de _____</p> <p>_____ para el servicio de _____</p>	<p>En su defecto</p> <p>No se han medido los tiempos de espera....</p>
<p>2. Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas, Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Costo de los servicios. 2. Cumplimiento de la Cartera de Servicios 3. Cumplimiento de los estándares comprometidos. 	<p>Cantidad de</p> <p>Quejas recibidas por años</p> <p>Costo de los servicios</p> <p>Cumplimientos, etc.</p>	<p>En su defecto</p> <p>No se han medido</p>

4. Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.	Cantidad de medidas de subsanción que han sido necesarias...	En su defecto No se han medido
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 han medido el 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.
6. Tiene ajustada su Cartera de Servicios.		En su defecto No se han medido
7. Índice de Satisfacción de Usuarios.	Los resultados de la satisfacción de usuarios han sido: ____% en el 2022 ____% en el 2023 ____% en el 2024 La meta para este último año fue de__% cumplida en un ____ Evidencia: Resultado de las encuestas de atención al usuario.	En su defecto No se han medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Nuestro centro cuenta con canales de información y comunicación, como lo son sus redes sociales más relevantes. ____Cantidad, ____Alcance Evidencia: Fotos, Facebook e Instagram	En su defecto No se han medido
2. Disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.)		No tenemos la forma de medir la Disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.)
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.	Los objetivos de rendimiento de la organización están publicados en reportes como el 67ª, Ejecución del POA y su porcentaje de cumplimiento ____¿en un 100%? Evidencia: 67ª, Cumplimiento Porcentaje POA.	En su defecto No se han medido

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).	Medición del nivel de involucramiento	En su defecto No se han medido
2. Porcentaje de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Usuarios/Pacientes (Número,		No tenemos un método para obtener el porcentaje de la utilización y resultados de las innovaciones implementadas en nuestro centro.

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).	<p>Mediciones</p> <p>Evidencia: resultados de las quejas y sugerencias de los ciudadanos.</p>	<p>En su defecto</p> <p>No se han medido</p>

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.).	<p>Mediciones e términos numéricos</p> <p>El hospital municipal de Cevicos efectúa la digitalización de sus servicios por medio de su plataforma oficial destinada para tales fines. Evidencia: Fotos digitales de la plataforma.</p>	<p>En su defecto</p> <p>No se han medido</p>
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).	<p>Medir el nivel de participación</p> <p>Evidencia: foto de murales informativo, herramientas de buzón de sugerencias, reporte y/o informes de nuestras interacciones con la ciudadanía en general por medio de los distintos portales web. (Instagram, Facebook, etc.)</p>	<p>En su defecto</p> <p>No se han medido</p>

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.

I. 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 ciudadanos/clientes, Usuarios/Pacientes los empleados y otros grupos de interés).	Del personal encuestado el ___% ha evaluado la imagen general del Centro como ____ Evidencia: Encuesta de Clima	En su defecto: No se ha medido la percepción del personal respecto a
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.	Del personal encuestado el ___% considera que son involucrados/tomados en cuenta... Evidencia: Encuesta de Clima	En su defecto: No se ha medido la percepción del personal respecto a
3. La participación de las personas en las actividades de mejora.	Del personal encuestado el ___% considera que... (sobre lo plantado en el ejemplo) Evidencia: Encuesta de Clima	En su defecto: No se ha medido la percepción del personal respecto a
4. Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Del personal encuestado el ___% considera que... (sobre lo plantado en el ejemplo) Evidencia: Encuesta de Clima	En su defecto: No se ha medido la percepción del personal respecto a

<p>5. Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Del personal encuestado el ___% considera que... (sobre lo plantado en el ejemplo)</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima</p>	<p>No se ha medido el Mecanismo de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Del personal encuestado el ___% considera que... (sobre lo plantado en el ejemplo)</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima</p>	<p>En su defecto:</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a ...</p>
<p>7. La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Del personal encuestado el ___% considera que... (sobre lo plantado en el ejemplo)</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima</p>	<p>No se han medido estos indicadores los cuales nos permitan oponer resultados de la apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>
<p>8. El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Del personal encuestado el ___% considera que... (sobre lo plantado en el ejemplo)</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima</p>	<p>En su defecto:</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a ...</p>
<p>9. La agilidad en los procesos internos de la organización.</p>	<p>Del personal encuestado el ___% considera que... (sobre lo plantado en el ejemplo)</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima</p>	<p>En su defecto:</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a ...</p>

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

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

<p>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.</p>	<p>Se realizan acuerdos de desempeños con cada uno de los colaboradores, se realiza el PEI donde se establecen los objetivos y metas de la institución, elaboración de presupuestos, entre otras.</p> <p>Evidencia: Cantidad de acuerdos de desempeño firmadas por los colaboradores.</p>	<p>En su defecto:</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a ...</p>
<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Del personal encuestado el ___% considera que... (sobre lo plantado en el ejemplo)</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima</p>	<p>En su defecto:</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a ...</p>
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Del personal encuestado el ___% considera que... (sobre lo plantado en el ejemplo)</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima</p>	<p>En su defecto:</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a ...</p>
<p>4. La gestión del conocimiento.</p>	<p>Del personal encuestado el ___% considera que... (sobre lo plantado en el ejemplo)</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima</p>	<p>No se ha medido este indicador.</p>
<p>5. La comunicación interna y las medidas de información.</p>	<p>Del personal encuestado el ___% considera que... (sobre lo plantado en el ejemplo)</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima</p>	<p>En su defecto:</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a ...</p>

<p>6. El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Del personal encuestado el ___% considera que... (sobre lo plantado en el ejemplo)</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima</p>	<p>En su defecto:</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a ...</p>
<p>7. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Del personal encuestado el ___% considera que... (sobre lo plantado en el ejemplo)</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima</p>	<p>En su defecto:</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a ...</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>Del personal encuestado el ___% considera que... (sobre lo plantado en el ejemplo)</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima</p>	<p>En su defecto:</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a ...</p>
<p>2. El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Del personal encuestado el ___% considera que... (sobre lo plantado en el ejemplo)</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima</p>	<p>En su defecto:</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a ...</p>

<p>3. El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Del personal encuestado el ___% considera que... (sobre lo plantado en el ejemplo)</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima</p>	<p>En su defecto:</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a ...</p>
<p>4. Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Del personal encuestado el ___% considera que... (sobre lo plantado en el ejemplo)</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima</p>	<p>No existen mediciones</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollo sistemático de carrera y competencias.</p>	<p>Del personal encuestado el ___% considera que... (sobre lo plantado en el ejemplo)</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima</p>	<p>En su defecto:</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a ...</p> <p>...el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>
<p>2. Nivel de motivación y empoderamiento.</p>	<p>Del personal encuestado el ___% considera que... (sobre lo plantado en el ejemplo)</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima</p>	<p>No se ha medido es indicador.</p>
<p>3. El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Del personal encuestado el ___% considera que... (sobre lo plantado en el ejemplo)</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima</p>	<p>En su defecto:</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a ...</p>

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 existen mediciones
2. Nivel de participación en actividades de mejora.		No existen mediciones de desempeño para el nivel de participación en actividades de mejora.
3. El número de dilemas éticos (por ejemplo: posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>Nuestro centro maneja el número de dilemas éticos mediante el departamento de Recursos Humanos. Todo esto se maneja de manera discreta. Con un total de _____ por año</p> <p>Evidencia: Reportes, quejas y amonestaciones.</p>	
4. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No existen mediciones
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).	<p>Mediciones</p> <p>Evidencia: Libro de asistencia, resultado de encuesta de satisfacción al usuario, Cantidad de talleres, charlas y horas de capacitaciones.</p>	<p>En su defecto No se ha medido...</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados de Indicadores relacionados con:</p> <p>↳ El rendimiento individual (por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>La mayoría de nuestros colaboradores obtuvieron un promedio de 85% en el tiempo acordado de ejecución de sus metas acordadas en sus evaluaciones. Evidencia: Resultados de evaluaciones individual</p>	
<p>2. El uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Medición</p>	<p>En su defecto No se ha medido...</p>
<p>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).</p>	<p>A través del mismo resultado obtenido en la detención de necesidad de capacitación por departamento podemos medir y desarrollar las capacidades y/o habilidades de nuestros colaboradores</p> <p>_____ datos de la mediciones</p>	<p>En su defecto No se ha medido...</p>
<p>4. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Para fortalecer e incentivar el buen desempeño, nuestro centro toma acciones de reconocimiento individual hacia nuestros colaboradores.</p> <p>_____ Medicion</p>	<p>En su defecto No se ha medido...</p>

	Evidencia: Fotos de entrega de reconocimientos.	
--	---	--

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.	La percepción en la sociedad respecto al hospital, en Ha sido de _____ en 2021 _____ en 2022 _____ en 2023 Evidencia: Encuesta...	En su defecto No se ha medido la percepción de la población con relación a
2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.	(Resultado numérico de medir la percepción en el entorno sobre lo plantado en el ejemplo)	En su defecto No se ha medido la percepción de la población con relación a
3. El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.	(Resultado numérico de medir la percepción en el entorno sobre lo plantado en el ejemplo)	En su defecto No se ha medido la percepción de la población con relación a
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 principios y valores de los servicios públicos,	(Resultado numérico de medir la percepción en el entorno sobre lo plantado en el ejemplo)	En su defecto No se ha medido la percepción de la población con relación a

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.).	(Resultado numérico de medir la percepción en el entorno sobre lo plantado en el ejemplo)	En su defecto No se ha medido la percepción de la población con relación a
6. Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.	(Resultado numérico de medir la percepción en el entorno sobre lo plantado en el ejemplo)	En su defecto No se ha medido la percepción de la población con relación a
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.).	(Resultado numérico de medir la percepción en el entorno sobre lo plantado en el ejemplo)	No existe un indicador que nos permita medir la participación de la organización en la comunidad.
8. Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.	(Resultado numérico de medir la percepción en el entorno sobre lo plantado en el ejemplo)	En su defecto No se ha medido la percepción de la población con relación a

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p>	<p>Nuestro centro cuenta con proveedores con perfil de responsabilidad social y tiene alianza con empresas públicas/privadas con valores y responsabilidad social.</p> <p>Evidencia: fotos, convenios y/o contrato con dichas empresas.</p>	
<p>2. Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El hospital tiene una estrecha relación con las autoridades relevantes y grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>Evidencia: Foto, comité donde se involucran autoridades relevantes y grupos de interés representantes de la comunidad.</p>	
<p>3. Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>		<p>No contamos con las herramientas necesarias para medir este indicador.</p>
<p>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.).</p>	<p>El HMC exonera de pagos a pacientes que no pueden cubrir sus gastos. Mensual el centro ha exonerado a cientos de personas de escasos recursos.</p> <p>Evidencia: Reportes Financieros.</p>	
<p>5. Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>No se ha medido el Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>

<p>6. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. (Número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>		<p>No existen mediciones para este criterio</p>
<p>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).</p>	<p>El hospital cuenta con un programa de charlas sobre la lactancia materna, planificación familiar, proceso de vacunación para los niños/as y programa de vacunación y proceso de declaración de sus recién nacidos.</p> <p>Evidencias: listado de charlas impartidas, Fotos y listado de participantes</p>	
<p>8. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo: informe de sostenibilidad).</p>	<p>La gestión administrativa financiero realizada cada año el informe de sostenibilidad del centro y se muestra la comparación el año anterior de gestión. También se reporta a través de las memorias institucional.</p> <p>Evidencia: Balance General, Informe de sostenibilidad financiera, Memorias institucional.</p>	
<p>9. Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.</p>		<p>No contamos con la herramienta necesaria para medir el consumo de kilovatios por día.</p>
<p>10. Uso de incinerador para los residuos médicos.</p>	<p>Nuestro centro hospitalario cuenta con un incinerador para los residuos médicos.</p> <p>Evidencia: Fotos.</p>	
<p>11. Política de residuos y de reciclado.</p>	<p>Nuestro hospital cuenta con política de residuos y de reciclados, donde se clasifican las materias orgánicas e inorgánicas para un mejor manejo del mismo.</p> <p>Evidencia: Procedimiento Bioseguridad y manejo de desechos, Fotos de los recipientes de reciclaje.</p>	

--	--	--

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
1. Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.	Nuestro centro cuenta con resultados satisfactorio en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos. Evidencia: registros e informes de la productividad de los servicios ofrecidos.	
2. Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Mediante política de trabajo en equipo hemos logrado un avance continuo en la producción de los servicios ofrecidos, mejorando los mismos por medio de aumento de la cartera de servicios. Evidencia: encuesta de satisfacción.	
3. Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.	Nuestro centro realiza evaluaciones comparativas mensuales en términos de productos y resultados. Evidencia: informes de auditorías de la producción de servicios (67a).	
4. Nivel de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.		No se evidencia el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización
5. Resultados de inspecciones externas y auditorías de desempeño.	Para poder prestar servicios de calidad nuestro centro es sometido a inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	

	Evidencia: Fotos y resultados de las auditorías aplicadas por ente externas a nuestro centro.	
6. Resultados de la innovación en servicios/productos.	Con la puesta en marcha y ejecución del software de control de expediente en el departamento de estadística hemos reducido a un 5% el tiempo de espera del servicio/paciente al momento de solicitar una consulta con su médico o especialidad. Evidencia: Software de Consultas y Fotos	
7. Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia el Resultados de la implementación de reformas del sector público.
8. Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	Nuestro hospital cuenta con un programa de capacitación para la enseñanza profesional el cual nos permite recibir voluntarios para la colaboración de la organización. Evidencia: carta de solicitud de aprobación	

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.	El Hospital Municipal Cevicos cuenta con un equipo de gestión eficiente, adaptándose a los nuevos cambios, logrando con esto un 98% de eficiencia en la gestión de los recursos disponibles, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. Evidencia: Fotos, resultados de encuestas de clima laboral, resultados de auditorías internas.	
2. Resultados de mejoras e innovaciones de procesos.	Por medio de las auditorías internas realizadas por el equipo de recursos humanos e instituciones aliadas	

	podemos evidenciar los resultados internos en las mejoras e innovaciones de nuestros procesos. Evidencias: resultados de las mismas auditorías tanto internas como externas.	
3. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No contamos con un sistema de benchmarking que nos permita obtener resultados y 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 este indicador
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.)	Para reducir los costos, el uso del papel nuestro centro hace uso de algunos proveedores para así ahorrar tiempo y además se lleva un control de inventario para mantener una estabilidad en los gastos de nuestra. Evidencia: Facturas, Cotizaciones.	
6. Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Nuestro centro mediante la evaluación de desempeño se arrojan resultados para medir el rendimiento de cada uno de los colaboradores con el fin capacitarlo. Evidencia: Evaluación de desempeño.	
7. Resultados de reconocimientos, por ejemplo: en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No contamos con un indicador para mediciones De los resultados de reconocimientos.
8. Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	En nuestra institución se evidencia el cumplimiento del presupuesto de la organización.	

	Evidencia: Informe de ejecución presupuestaria.	
9. Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a suplidores.	Nuestro centro realiza sus compras administrativas comparando los precios con diferentes proveedores, permitiendo esto poder elegir el más aceptable. Evidencia: Facturas, Cotizaciones.	

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.