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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval _

FECHA:

MAYO 2026

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (Common Assestment 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 Autoevaluaciòn 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 Autoevaluaciòn 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 Publica"*** 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 Autoevaluaciòn 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 Autoevaluaciòn, 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 1: LIDERAZGO

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

SUBCRITERIO 1.1. 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.	El centro cuenta con una misión, visión y valores institucionales formalmente definidos, elaborados con la participación de la dirección y alineados a los objetivos estratégicos, sirviendo como marco de referencia para la gestión y prestación de los servicios. Evidencias: misión, visión y valores. Plan Estratégico Institucional que contiene misión, visión y valores. Documentos de planificación donde se establecen los principios institucionales. Convocatorias a reuniones o talleres de formulación estratégica. Listado de participantes (directivos, colaboradores y grupos de interés). Minutas de trabajo para la definición de misión, visión y valores. Carta Compromiso al Ciudadano donde aparecen misión, visión y valores. Brochure institucional con misión, visión y valores. Publicación de misión, visión y valores en documentos institucionales. Inducción al personal donde se presentan los principios institucionales. Presentaciones utilizadas en reuniones de socialización. Correos institucionales comunicando la misión, visión y valores.	

	Resultados de evaluaciones internas relacionadas con la difusión de estos elementos. Reportes de seguimiento al cumplimiento de objetivos alineados con la misión y visión. Actas de revisión y actualización de misión, visión y valores. Plan de mejora para fortalecer la difusión interna y externa. Acciones correctivas derivadas de evaluaciones o auditorías. Evidencias de iniciativas para colocar señalización visible de misión, visión y valores en las áreas del centro. Cronograma de actividades para reforzar la cultura institucional. Informes de implementación de mejoras relacionadas con la comunicación de los valores institucionales.	
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.	El hospital cuenta con una misión, visión y valores institucionales formalmente definidos y alineados con los principios del sector salud y de la administración pública, los cuales sirven de guía para la prestación de los servicios y el desarrollo de las actividades institucionales. Evidencias: Documento institucional que contiene la misión, visión y valores. Plan Estratégico Institucional. Carta Compromiso al Ciudadano donde se reflejan los valores institucionales. Manuales, reglamentos o documentos normativos alineados con dichos valores. Socialización de la misión, visión y valores durante reuniones de personal. Inducción al personal de nuevo ingreso.	

	Aplicación de principios de humanización y enfoque al usuario en la prestación de servicios. Actividades de capacitación relacionadas con ética, transparencia y calidad del servicio. Encuestas de satisfacción de usuarios. Evaluaciones de clima organizacional. Informes de seguimiento a quejas y sugerencias. Autoevaluación CAF. Acciones de mejora derivadas de evaluaciones y encuestas. Actualización de documentos institucionales cuando corresponde. Planes de fortalecimiento de la cultura organizacional.	
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.		No hemos señalizado la misión, visión y valores
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.		No hemos señalizado la misión, visión y valores
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).	El centro fortalece su capacidad de adaptación institucional mediante la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano, herramienta que permite identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y transformarlas en acciones concretas de mejora. A través de la planificación de compromisos de servicio, la ejecución de mecanismos de atención ciudadana, el monitoreo continuo de los niveles de satisfacción y la implementación de acciones correctivas derivadas de los resultados obtenidos, la institución mantiene un proceso sistemático de mejora alineado con los principios del Modelo CAF y el ciclo PDCA. Estas acciones contribuyen a fortalecer la transparencia, la participación ciudadana y la	

	capacidad de respuesta institucional frente a los cambios del entorno. Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano. -Brochure institucional. -Encuestas de satisfacción. -Página web institucional. -Redes sociales. -Buzón de sugerencias. -Informes de análisis de resultados. -Planes de mejora derivados de la retroalimentación de usuarios.	
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).	El centro fortalece su preparación ante los desafíos de la transformación digital mediante la ejecución del Plan Operativo Anual (POA), la conformación de comités institucionales y la implementación de un Plan de Capacitación orientado al desarrollo de competencias del personal. Estas acciones permiten planificar, ejecutar, monitorear y mejorar continuamente los procesos institucionales, favoreciendo la adaptación a los cambios tecnológicos y a las exigencias del sector salud. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA) 2026. - Informes de monitoreo y seguimiento del POA. -Listados de participación en reuniones de monitoreo. -Plan de Capacitación Institucional 2026. -Informes de ejecución del Plan de Capacitación. -Registros de asistencia a actividades formativas. -Actas constitutivas de los comités institucionales. -Minutas y reportes de reuniones de seguimiento. Informes de cumplimiento de metas institucionales. -Acciones de mejora derivadas de los procesos de monitoreo y evaluación.	

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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve una cultura de integridad, transparencia y ética institucional mediante la implementación del Código de Ética y el funcionamiento activo del Comité de Ética. Estas herramientas fortalecen la prevención de conductas inapropiadas, conflictos de interés y actos de corrupción, orientando el comportamiento de los colaboradores conforme a los principios y valores del servicio público y del sector salud. Evidencias: - Código de Ética Institucional. - Acta constitutiva del Comité de Ética. - Listados de participación en reuniones y capacitaciones. - Informes y minutas de reuniones del Comité de Ética. - Registros de actividades de sensibilización sobre ética e integridad. - Evidencias de socialización del Código de Ética. - Normativas institucionales relacionadas con la conducta ética.	
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).	El Hospital fortalece la confianza, el respeto y el trabajo en equipo entre los colaboradores mediante la aplicación periódica de encuestas de clima laboral y la participación del personal en los diferentes comités hospitalarios. Estas iniciativas permiten identificar oportunidades de mejora, promover la comunicación efectiva y fortalecer el sentido de pertenencia, contribuyendo a un ambiente laboral favorable y alineado con los objetivos institucionales.	

	Evidencias: - Encuesta de Clima Laboral aplicada al personal. - Resultados e informes de análisis de la encuesta. - Listados de participación en la socialización de resultados. - Planes de mejora derivados de la encuesta de clima laboral. - Actas constitutivas de los comités hospitalarios. - Listados de participación en reuniones de comités. - Minutas de reuniones. Registros fotográficos de actividades institucionales. - Reglamento 434-07 como marco de conformación de comités.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Se tiene claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	El Hospital cuenta con una estructura organizacional formalmente aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) y el Servicio Nacional de Salud (SNS), así como con manuales de funciones, mapas de procesos e indicadores de gestión alineados al Plan Estratégico Institucional. Estas herramientas permiten definir claramente las responsabilidades, competencias y líneas de autoridad de cada área, facilitando una gestión organizada, eficiente y orientada al logro de los objetivos institucionales. Evidencias: - Estructura Organizacional aprobada por el MAP y SNS. - Manual de Organización y Funciones. Manual de Cargos. - Mapas de Procesos institucionales. - Indicadores de gestión alineados al Plan Estratégico. - Resultados y puntuación obtenida en SISMAP Salud.	

	- Informes de seguimiento de indicadores. - Organigrama institucional actualizado. - Actas de aprobación y actualización de documentos organizacionales.	
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.	El centro establece objetivos estratégicos y operativos medibles a través de su Plan Estratégico Institucional y del Plan Operativo Anual, definiendo indicadores de gestión que permiten evaluar el desempeño de las diferentes áreas y el cumplimiento de las metas institucionales. Asimismo, se realizan evaluaciones de desempeño al personal, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura de resultados, la mejora continua y la toma de decisiones basada en evidencias. Evidencias: - Plan Estratégico Institucional. - Plan Operativo Anual (POA). - Indicadores de gestión institucional. - Acuerdos de desempeño del personal. - Evaluaciones de desempeño realizadas por Recursos Humanos. - Informes de seguimiento y monitoreo de indicadores. - Reportes de cumplimiento de metas institucionales. - Minutas de reuniones de seguimiento y evaluación. - Informes de gestión departamentales.	
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	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval implementa acciones de mejora continua a partir de las necesidades, expectativas y opiniones expresadas por los usuarios a través de las encuestas de satisfacción, el buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR) y otros mecanismos de participación ciudadana. La	-

y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).	información recopilada es analizada periódicamente para identificar oportunidades de mejora, fortalecer la calidad de los servicios y garantizar una atención centrada en las necesidades de los pacientes y demás grupos de interés. Evidencias: Planes de mejora elaborados a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción. - Encuestas de satisfacción de usuarios. - Matriz de seguimiento de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR). - Actas de apertura de buzón. - Listados de participación del comité de apertura de buzón. - Informes de análisis de resultados de satisfacción. - Reportes de seguimiento a los planes de mejora. - Registros de acciones correctivas implementadas. - Evidencias de socialización de resultados con las áreas involucradas.	
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).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fortalece su sistema de gestión institucional mediante la utilización de herramientas y plataformas que promueven la transparencia, el acceso a la información y el seguimiento de los procesos organizacionales. La institución cuenta con página web institucional, Portal de Transparencia, representante de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), línea 311 y correo institucional, mecanismos que facilitan la comunicación con los ciudadanos, el monitoreo de la gestión y la rendición de cuentas, contribuyendo al fortalecimiento del control interno y la mejora continua de los servicios. Evidencias: Página web institucional. - Portal de Transparencia.	-

	- Link de acceso al Portal de Transparencia. - Designación de la representante de la OAI. - Línea 311 habilitada y en funcionamiento. - Correo institucional. - Informes de solicitudes gestionadas a través de la OAI. - Reportes de gestión de la línea 311. - Publicaciones institucionales en el Portal de Transparencia. - Registros de seguimiento a requerimientos ciudadanos.	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval ha incorporado el Modelo CAF como herramienta de gestión para evaluar su desempeño institucional e identificar oportunidades de mejora continua. A través de la realización periódica de procesos de autoevaluación, la institución fortalece la cultura de calidad, promueve la participación de los colaboradores en la gestión y desarrolla acciones orientadas a incrementar la eficiencia, la transparencia y la satisfacción de los usuarios, alineándose con los principios de excelencia en la administración pública. Evidencias: Autoevaluación CAF institucional. - Informe de Autodiagnóstico CAF. - Planes de mejora derivados de la autoevaluación. - Actas del Comité de Calidad. - Listados de participación del equipo auto evaluador. - Informes de seguimiento a las acciones de mejora. - Evidencias de implementación de iniciativas de calidad. - Documentación de procesos de mejora continua. - Resultados obtenidos en evaluaciones institucionales.	-

6. La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fortalece la eficiencia de sus procesos mediante la implementación de herramientas tecnológicas para la gestión de la información clínica y administrativa. La institución cuenta con un software para la digitalización de expedientes clínicos en las áreas ambulatorias y de emergencia, permitiendo optimizar el acceso a la información, agilizar los procesos asistenciales y mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios. Estas iniciativas contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y al proceso de modernización de los servicios de salud. Evidencias: - Software de gestión hospitalaria implementado. - Expedientes clínicos digitalizados. - Registros electrónicos de pacientes. - Reportes generados por el sistema. - Evidencias de digitalización de los servicios de emergencia. - Manuales de uso del sistema. - Registros de capacitación del personal en el uso de la plataforma. - Informes de seguimiento al proceso de digitalización. - Estadísticas de utilización del sistema.	
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.	El Hospital promueve una cultura organizacional orientada a la innovación, la mejora continua y el trabajo en equipo mediante la conformación de diversos comités institucionales encargados de apoyar la gestión de procesos, la toma de decisiones y el desarrollo de proyectos de mejora. Estos equipos multidisciplinarios permiten coordinar acciones, identificar oportunidades de fortalecimiento	

	institucional y garantizar el cumplimiento de las normativas y objetivos estratégicos, favoreciendo una gestión más eficiente, participativa y enfocada en la calidad de los servicios de salud. Evidencias: - Actas constitutivas de los comités institucionales. - Comité de Compras y Contrataciones. - Comité de Ética. - Comité de Bioseguridad. - Comité de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS). - Comité de Emergencias y Desastres. - Comité de Calidad. - Minutas y actas de reuniones. - Listados de participación de los miembros de los comités. - Planes de trabajo y seguimiento de los diferentes comités. - Informes de resultados y acciones implementadas.	
8. Se asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización, mediante la utilización de nuevos medios de comunicación, incluidas las redes sociales, Cartera de Servicios actualizada publicada.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval garantiza una comunicación efectiva tanto interna como externa mediante la utilización de diversos canales de información y espacios de interacción que facilitan la coordinación de las actividades institucionales y el intercambio oportuno de información. La institución promueve la comunicación entre los colaboradores a través de reuniones periódicas, correos institucionales, grupos de WhatsApp e intranet, mientras que la comunicación con los usuarios y demás grupos de interés se fortalece mediante la página web y las redes sociales institucionales, contribuyendo a la transparencia, participación y difusión de los servicios ofrecidos. Evidencias:	-

	Correo institucional. - Intranet institucional. - Grupos de WhatsApp de equipos y comités. - Página web institucional. - Redes sociales institucionales. - Salón de reuniones y sala de juntas. - Minutas de reuniones. - Listados de participación. - Publicaciones institucionales en medios digitales. - Evidencias de difusión de información y servicios. - Cartera de servicios publicada y actualizada.	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval evidencia el compromiso de sus líderes con la mejora continua mediante la realización periódica de reuniones de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA), la aplicación de encuestas de clima laboral y la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento del desempeño institucional. Los resultados obtenidos son analizados y socializados con los responsables de las diferentes áreas, permitiendo la toma de decisiones oportunas, el desarrollo de acciones correctivas y preventivas, y la promoción de una cultura organizacional basada en la participación, la innovación y el aprendizaje continuo. Evidencias: - Plan Operativo Anual (POA). - Informes de monitoreo y seguimiento del POA. - Minutas de reuniones de seguimiento. - Encuestas de clima laboral. - Informes de resultados de clima laboral. - Planes de mejora derivados de los resultados obtenidos. - Listados de participación en reuniones y capacitaciones.	

	- Registros de acciones correctivas y preventivas implementadas. - Plan de Capacitación Institucional. - Informes de ejecución de capacitaciones. - Evidencias de socialización de resultados con los colaboradores.	
10. Se comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.	El Hospital promueve la comunicación efectiva de las iniciativas institucionales y fortalece el sentido de pertenencia de sus colaboradores mediante actividades de reconocimiento y valoración del personal. Entre estas acciones se destaca la celebración mensual de los cumpleaños de los empleados, iniciativa que contribuye al fortalecimiento de la integración, la motivación y el clima organizacional. Estas actividades favorecen una cultura de comunicación abierta y cercanía entre la dirección y los colaboradores, fortaleciendo el compromiso con los objetivos institucionales. Evidencias: Listado mensual de cumpleaños de empleados. - Registros de actividades de reconocimiento al personal. - Fotografías de celebraciones institucionales. - Convocatorias y comunicaciones internas. - Listados de participación en actividades de integración. - Informes de actividades realizadas por Recursos Humanos. - Publicaciones internas relacionadas con reconocimientos al personal.	-
11. El sistema de gestión evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a	El centro fortalece la transparencia, la integridad y el cumplimiento normativo mediante la implementación de mecanismos orientados a prevenir la corrupción y	-

los empleados al proporcionar pautas de cumplimiento.	promover el comportamiento ético entre sus colaboradores. La institución cuenta con un Comité de Ética que vela por el cumplimiento de los principios y valores institucionales, fomenta la concienciación sobre las buenas prácticas en la función pública y promueve el respeto al marco legal vigente. Asimismo, la gestión hospitalaria se desarrolla conforme a las normativas establecidas por los organismos rectores del sector salud, garantizando una administración responsable, transparente y orientada al servicio de la ciudadanía. Evidencias: Comité de Ética institucional. - Acta constitutiva del Comité de Ética. - Código de Ética Institucional. - Ley No. 41-08 de Función Pública. - Ley General de Salud No. 42-01. - Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones Públicas y sus modificaciones. - Reglamento 434-07 de los establecimientos de salud. - Protocolos para la práctica clínica. - Portal de Transparencia institucional. - Informes y minutas de reuniones del Comité de Ética. - Listados de participación en actividades de sensibilización ética. - Evidencias de socialización de normativas y políticas institucionales.	

Subcriterio1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como un modelo a seguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (directivos y supervisores): Jefes de Servicios y Unidades, Supervisores de Enfermería, Responsables de Formación y Docencia, etc.)	La Dirección Ejecutiva y los responsables de las diferentes áreas del Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval demuestran su compromiso con los objetivos institucionales mediante su participación en	

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.	reuniones, capacitaciones, entregas de guardia y actividades desarrolladas por los distintos comités hospitalarios. Esta participación fortalece el liderazgo institucional, fomenta la comunicación efectiva y promueve una cultura organizacional basada en el ejemplo, la responsabilidad y la mejora continua de los procesos y servicios ofrecidos a la población. Evidencias: - Minutas de reuniones institucionales. - Listados de asistencia a capacitaciones. - Registros de participación de la Dirección y encargados en actividades institucionales. - Listados de entrega de guardia. - Actas constitutivas de los comités hospitalarios. - Actas y minutas de reuniones de comités. - Registros fotográficos de actividades institucionales. - Informes de seguimiento de acuerdos y compromisos asumidos. - Evidencias de participación en jornadas de mejora y supervisión de servicios.	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve una cultura organizacional basada en la confianza, el respeto y la comunicación abierta, facilitando el acceso de los colaboradores a la Dirección Ejecutiva para expresar ideas, inquietudes y propuestas de mejora. Asimismo, la institución realiza encuestas de clima laboral y desarrolla capacitaciones en temas como comunicación asertiva y humanización de los servicios, fortaleciendo la participación del personal, el trabajo en equipo y la igualdad de oportunidades dentro de un ambiente laboral inclusivo y orientado a la mejora continua. Evidencias:	

	.- Encuestas de clima laboral. - Resultados e informes de análisis de clima organizacional. - Buzón de sugerencias para colaboradores. - Listados de participación en capacitaciones. - Capacitaciones en comunicación asertiva. - Capacitaciones en humanización de los servicios. - Registros de reuniones entre colaboradores y directivos. - Acciones de personal orientadas al bienestar laboral. - Fotografías y evidencias de actividades de integración institucional. - Planes de mejora derivados de los resultados de clima laboral.	
3. Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fomenta una cultura de participación y comunicación efectiva mediante la realización periódica de reuniones en los diferentes departamentos y áreas de trabajo. Estos encuentros permiten informar a los colaboradores sobre temas relevantes para la institución, compartir avances, analizar situaciones de interés y promover la participación del personal a través de la generación de ideas y propuestas de mejora. Esta práctica fortalece la integración de los equipos de trabajo y contribuye a una gestión más participativa y orientada al logro de los objetivos institucionales. Evidencias: Listados de participación en reuniones departamentales. Minutas y actas de reuniones. Registros fotográficos de reuniones y encuentros de trabajo. Convocatorias y agendas de reuniones. Informes de seguimiento a acuerdos y compromisos asumidos.	

	Evidencias de socialización de informaciones institucionales. Reportes de propuestas y sugerencias presentadas por los colaboradores. Correos institucionales relacionados con reuniones y procesos de consulta.	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval apoya el desarrollo efectivo de las funciones del personal mediante la provisión de los recursos e insumos necesarios para la prestación de los servicios contemplados en su cartera de servicios. Asimismo, la institución promueve la participación de los departamentos en la ejecución de sus responsabilidades mediante la socialización y entrega oportuna del Plan Operativo Anual (POA), permitiendo que cada área conozca sus metas, actividades y compromisos. Estas acciones fortalecen el desempeño individual y colectivo, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la mejora continua de los procesos. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA). Listados de participación en reuniones de socialización del POA. Correos institucionales relacionados con la distribución y seguimiento del POA. Informes de monitoreo de actividades departamentales. Registros de entrega de insumos y materiales de trabajo. Reportes de abastecimiento y disponibilidad de recursos. Minutas de reuniones de seguimiento. Informes de cumplimiento de actividades por departamento.	

	Evidencias de retroalimentación a responsables de áreas. Registros de acompañamiento y supervisión institucional.	
5. Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve el empoderamiento y la participación de los colaboradores mediante la implementación del Manual de Organización y Funciones, el cual define claramente las responsabilidades y competencias de cada puesto de trabajo. Asimismo, a través de la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) y las reuniones periódicas del Comité de Calidad, se delegan responsabilidades a las diferentes áreas para el cumplimiento de las actividades programadas, fortaleciendo la rendición de cuentas, la toma de decisiones y el compromiso de los colaboradores con el logro de los objetivos institucionales. Evidencias: Manual de Organización y Funciones. Manual de Cargos. Plan Operativo Anual (POA). Comité de Calidad institucional. Actas y minutas de reuniones del Comité de Calidad. Listados de participación en reuniones. Informes de seguimiento al POA. Reportes de cumplimiento de actividades por departamento. Acuerdos y asignación de responsabilidades a las diferentes áreas. Evidencias de monitoreo y rendición de cuentas de los responsables de procesos.	

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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve una cultura de aprendizaje continuo mediante la elaboración y ejecución de un Plan Anual de Capacitación basado en las necesidades identificadas en las diferentes áreas de la institución. Estas acciones permiten fortalecer las competencias técnicas y administrativas de los colaboradores, contribuyendo al desarrollo profesional del personal y al mejoramiento de la calidad de los servicios ofrecidos. La institución fomenta la actualización constante de conocimientos, favoreciendo la adaptación a los cambios normativos, tecnológicos y operativos del sector salud. Evidencias: Plan Anual de Capacitación 2026. Diagnóstico o detección de necesidades de capacitación. Cronograma de capacitaciones. Informes de ejecución del Plan de Capacitación. Listados de participación en actividades formativas. Certificados de participación. Registros fotográficos de las capacitaciones. Informes de evaluación de las actividades realizadas. Reportes de seguimiento al cumplimiento del Plan de Capacitación. Evidencias de capacitaciones internas y externas.	
7. Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se evidencia

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		No se evidencia.

las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.		
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval mantiene relaciones de colaboración y coordinación con los diferentes niveles de la Red Pública de Servicios de Salud, fortaleciendo la continuidad de la atención y la capacidad de respuesta institucional. A través de la articulación con hospitales de la red, el Servicio Regional de Salud y el Servicio Nacional de Salud (SNS), se facilita el proceso de referencia y contra referencia de pacientes, así como el intercambio oportuno de insumos y recursos necesarios para garantizar la prestación eficiente de los servicios de salud. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de la integración de la red asistencial y a una atención más oportuna para la población. Evidencias: Registros de referimientos y contrareferimientos de pacientes. Coordinaciones realizadas con hospitales de la red. Comunicaciones con el Servicio Regional de Salud. Comunicaciones con el Servicio Nacional de Salud (SNS). Listados de participación en reuniones interinstitucionales. Actas y minutas de reuniones de coordinación. Registros de intercambio de insumos y materiales. Fotografías de encuentros y actividades de articulación institucional. Informes de gestión relacionados con la red de servicios. Evidencias de apoyo y coordinación con otros centros de salud.	

3. Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión.	Incorporación de políticas públicas del sector salud, El hospital, como institución perteneciente al sistema nacional de salud, ha incorporado en su gestión y funcionamiento las políticas públicas establecidas por el sector salud. Estas políticas orientan las acciones institucionales hacia el fortalecimiento de la atención integral, la mejora continua de la calidad de los servicios y la garantía del acceso equitativo a la salud para toda la población. Evidencias: Ley 360-06 de compras y contrataciones públicas. Ley 41-08 de función Pública. Evidencias: Ley No. 41-08 de Función Pública. Ley General de Salud No. 42-01. Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones Públicas. Reglamentos, normativas y lineamientos emitidos por el Servicio Nacional de Salud (SNS). Protocolos para la práctica clínica. Plan Operativo Anual (POA). Manuales y procedimientos institucionales. Portal de Compras y Contrataciones Públicas. Resultados y puntuación obtenida en SISMAP Salud. Informes de cumplimiento normativo. Actas y evidencias de socialización de políticas institucionales.	
4. Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval alinea su gestión institucional con las políticas públicas y	

	lineamientos estratégicos establecidos por el Ministerio de Salud Pública y el Servicio Nacional de Salud (SNS), mediante la ejecución de su Plan Operativo Anual (POA) y demás instrumentos de planificación institucional. Las actividades, metas e indicadores definidos permiten dar respuesta a los objetivos nacionales del sector salud, garantizando una gestión orientada a resultados, al fortalecimiento de los servicios de salud y al cumplimiento de las prioridades establecidas por los organismos rectores. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA) 2026. Informes de monitoreo y seguimiento del POA. Plan Estratégico Institucional. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). Protocolos para la práctica clínica. Informes de cumplimiento de metas institucionales. Indicadores de gestión alineados al SNS. Reportes estadísticos institucionales. Minutas de reuniones de seguimiento. Evidencias de ejecución de actividades contempladas en el POA. Documentos normativos emitidos por el SNS y el Ministerio de Salud Pública.	
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.).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval mantiene relaciones de colaboración y coordinación con diversos grupos de interés, fortaleciendo la participación comunitaria y el desarrollo institucional. A través de vínculos con juntas de vecinos, líderes comunitarios, autoridades locales, instituciones académicas y organismos de formación como INFOTEP e INAP, la institución promueve el intercambio de conocimientos, la identificación de necesidades de la población y el desarrollo de iniciativas orientadas al fortalecimiento de los servicios de salud. Estas alianzas	

	contribuyen al acercamiento entre la institución y la comunidad, favoreciendo una gestión más participativa, inclusiva y orientada a las necesidades de los usuarios. Evidencias: Actas de reuniones con juntas de vecinos y líderes comunitarios. Listados de participación en encuentros comunitarios. Fotografías de actividades y reuniones interinstitucionales. Acuerdos de colaboración y cooperación. Registros de reuniones con autoridades locales y representantes comunitarios. Evidencias de actividades realizadas con INFOTEP. Evidencias de actividades realizadas con INAP. Informes de gestión comunitaria. Convocatorias y minutas de reuniones. Programas y actividades desarrolladas en conjunto con grupos de interés.	
6. Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval participa activamente en actividades desarrolladas por organizaciones comunitarias, representantes sociales y grupos de interés de la provincia, fortaleciendo los vínculos entre la institución y la comunidad. A través de la interacción con juntas de vecinos, líderes comunitarios, representantes del sector comercial y otros actores sociales, el hospital promueve espacios de diálogo, cooperación y participación ciudadana que contribuyen a la identificación de necesidades, el fortalecimiento de los servicios de salud y la mejora de la percepción institucional por parte de la población. Evidencias: Fotografías de reuniones y actividades con juntas de vecinos.	

	Fotografías de encuentros con líderes comunitarios. Evidencias de participación en actividades con asociaciones de comerciantes. Listados de asistencia a reuniones comunitarias. Minutas y actas de reuniones. Convocatorias a actividades comunitarias. Informes de actividades desarrolladas con grupos de interés. Registros de participación en jornadas comunitarias. Evidencias de coordinación con representantes de organizaciones locales. Publicaciones institucionales relacionadas con actividades comunitarias.	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fortalece su imagen institucional y promueve la transparencia mediante la difusión constante de información relevante sobre los servicios de salud, programas institucionales y acciones de mejora dirigidas a la comunidad. A través del Departamento de Comunicaciones, la Oficina de Acceso a la Información (OAI), la Carta Compromiso al Ciudadano, la página web institucional y otros canales de comunicación, la institución mantiene informados a los usuarios y grupos de interés sobre sus derechos, servicios disponibles y mecanismos de participación ciudadana, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza de la población y al reconocimiento institucional. Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano. Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano. Página web institucional. Portal de Transparencia. Línea 311. Redes sociales institucionales. Publicaciones informativas dirigidas a la comunidad.	

	Evidencias de campañas de promoción de la salud. Informes de gestión de la Oficina de Acceso a la Información (OAI). Registros de actividades de comunicación institucional. Fotografías y materiales de difusión. Estadísticas de interacción en redes sociales y medios digitales.	

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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval identifica y analiza de manera continua los factores internos y externos que pueden influir en el logro de sus objetivos institucionales, tomando como referencia los lineamientos establecidos por el Servicio Nacional de Salud (SNS), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Estrategia Nacional de Desarrollo. A través de su Plan Operativo Anual (POA), la institución planifica acciones orientadas a responder a las necesidades de la población, incorporando iniciativas relacionadas con la protección del medio ambiente, la prevención de enfermedades y la promoción de la salud. Estas acciones permiten fortalecer la capacidad institucional para adaptarse a los cambios del entorno y garantizar una gestión alineada con las prioridades nacionales del sector salud. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA).	

	Plan Estratégico Institucional. Lineamientos del Servicio Nacional de Salud (SNS). Evidencias de alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Evidencias de alineación con la Estrategia Nacional de Desarrollo. Fotografías de campañas de promoción de la salud. Fotografías de campañas de protección ambiental. Listados de participación en actividades comunitarias. Informes de monitoreo y seguimiento del POA. Publicaciones en redes sociales institucionales. Página web institucional. Registros de jornadas de vacunación. Informes estadísticos de actividades preventivas.	
2. Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y analiza con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas, procurando satisfacerlas.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval mantiene identificados sus principales grupos de interés y promueve mecanismos de participación ciudadana que permiten conocer sus necesidades, expectativas y nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos. A través de la Carta Compromiso al Ciudadano, los buzones de sugerencias, la línea 311, las redes sociales institucionales y otros canales de comunicación, la institución recopila información valiosa que sirve de base para la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora orientadas a fortalecer la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios. Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano. Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano. Buzones de sugerencias y QDSR. Registros de apertura de buzones. Matriz de seguimiento de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR).	

	Línea 311. Página web institucional. Redes sociales institucionales. Correo institucional. Encuestas de satisfacción de usuarios. Informes de resultados de satisfacción. Planes de mejora derivados de las opiniones de los usuarios. Actas y reportes de grupos focales o reuniones con usuarios.	
3. Analiza las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval desarrolla sus actividades en cumplimiento de las reformas, normativas y lineamientos establecidos por el Servicio Nacional de Salud (SNS) y demás organismos rectores del sector público. La institución revisa y adapta sus procesos administrativos y asistenciales conforme a las disposiciones vigentes, garantizando una gestión alineada con las políticas nacionales de salud, la transparencia institucional y la mejora continua de los servicios. Esta práctica permite fortalecer la capacidad de respuesta institucional y asegurar el cumplimiento de los estándares requeridos para una gestión eficiente y orientada a resultados. Evidencias: Lineamientos y normativas emitidas por el Servicio Nacional de Salud (SNS). Ley No. 41-08 de Función Pública. Ley General de Salud No. 42-01. Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones Públicas. Portal de Compras y Contrataciones. Resultados y puntuación obtenida en SISMAP Salud. Informes de cumplimiento institucional. Manuales y procedimientos actualizados.	Informes de auditorías y evaluaciones institucionales. Evidencias de implementación de disposiciones emitidas por organismos rectores.

	Protocolos para la práctica clínica. Actas de reuniones de seguimiento y socialización de normativas.	
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.).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval realiza evaluaciones periódicas de su desempeño institucional mediante la aplicación de herramientas de autodiagnóstico y metodologías de gestión que permiten identificar fortalezas, oportunidades de mejora y riesgos asociados a los diferentes procesos organizacionales. A través del Comité de Calidad Institucional y del Comité de Calidad de los Servicios, se analizan los resultados obtenidos y se diseñan planes de mejora orientados al fortalecimiento de la gestión, la calidad de los servicios y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución. Evidencias: Autodiagnóstico Institucional. Modelo CAF implementado. Informes de Autoevaluación CAF. Comité de Calidad Institucional. Comité de Calidad de los Servicios. Actas constitutivas de los comités. Listados de participación en reuniones de calidad. Planes de mejora institucional. Informes de seguimiento a los planes de mejora. Matrices de monitoreo y evaluación. Minutas de reuniones de análisis institucional. Evidencias de acciones correctivas y preventivas implementadas. Resultados de evaluaciones internas y externas.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

1.Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades, a las estrategias nacionales o las relacionadas con el sector que sean establecidas por sus órganos superiores.		No se evidencia
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve la participación de los grupos de interés en los procesos de planificación y mejora institucional mediante la integración de diferentes comités de trabajo y la realización de actividades de interacción con la comunidad. A través de estructuras como el Comité de Calidad, el Comité Farmacoterapéutico y el Comité de Emergencias y Desastres, se fomenta la participación de los responsables de áreas en la toma de decisiones y en el seguimiento de las acciones institucionales. Asimismo, la realización de charlas educativas y actividades comunitarias fortalece el vínculo entre la institución y la población, permitiendo identificar necesidades, expectativas y oportunidades de mejora en los servicios de salud. Evidencias: Actas del Comité de Calidad. Actas constitutivas del Comité Farmacoterapéutico. Actas constitutivas del Comité de Emergencias y Desastres. Listados de participación en reuniones de comités. Minutas de reuniones. Registros fotográficos de actividades comunitarias. Informes de charlas educativas realizadas. Programas de orientación comunitaria. Evidencias de participación de usuarios y grupos de interés. Informes de seguimiento a acuerdos y compromisos institucionales.	

	Planes de mejora derivados de las necesidades identificadas. Registros de actividades de promoción y educación en salud.	
3.Integra aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y transversalización de género en las estrategias y planes de la organización.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval incorpora en su planificación institucional acciones orientadas al fortalecimiento de la sostenibilidad, la transformación digital, la responsabilidad social y la gestión de riesgos, a través de la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) y de los diferentes programas institucionales. La institución desarrolla iniciativas de promoción y prevención en salud, fomenta el uso de herramientas tecnológicas para la gestión de la información clínica y administrativa, y mantiene comités responsables de gestionar riesgos asociados a emergencias, desastres, bioseguridad e infecciones relacionadas con la atención sanitaria. Estas acciones contribuyen a garantizar la continuidad de los servicios y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA). Expedientes clínicos digitalizados. Software de gestión hospitalaria. Comité de Emergencias y Desastres. Comité de Bioseguridad. Comité de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS). Plan Hospitalario de Emergencias y Desastres. Registros de simulacros y capacitaciones. Actividades de promoción y prevención en salud. Informes de gestión de riesgos. Evidencias de campañas comunitarias. Informes de monitoreo y seguimiento institucional.	

	Actas y minutas de reuniones de los comités.	
4.Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval garantiza la disponibilidad de los recursos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos institucionales mediante la planificación y gestión eficiente de los recursos financieros, humanos, tecnológicos y materiales. A través del Plan Operativo Anual (POA), el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y la coordinación con el Servicio Nacional de Salud (SNS), la institución identifica las necesidades prioritarias de cada área y gestiona oportunamente los recursos requeridos para la prestación de los servicios de salud. Este proceso permite fortalecer la ejecución de las actividades estratégicas y asegurar la continuidad operativa de la institución. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA). Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). Solicitudes de compras y requerimientos institucionales. Órdenes de compra. Certificaciones de disponibilidad presupuestaria. Informes de ejecución presupuestaria. Inventario institucional. Reportes de abastecimiento de insumos y materiales. Informes de gestión administrativa y financiera. Comunicaciones con el Servicio Nacional de Salud (SNS). Actas de reuniones de planificación y seguimiento. Informes de monitoreo del cumplimiento de metas institucionales.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (directivos y supervisores): 1. Implantan la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval implementa su estrategia institucional mediante la elaboración y ejecución del Plan Operativo Anual (POA), instrumento que establece las prioridades, objetivos, metas, actividades y responsables de cada área de trabajo. La institución cuenta con una estructura organizativa definida y con mecanismos de seguimiento que permiten coordinar las acciones planificadas, asegurar el cumplimiento de los compromisos institucionales y fortalecer la gestión orientada a resultados, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos establecidos. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA). Plan Estratégico Institucional. Estructura Organizacional aprobada. Organigrama institucional. Manual de Organización y Funciones. Manual de Cargos. Cronogramas de actividades institucionales. Informes de monitoreo y seguimiento del POA. Indicadores de gestión institucional. Minutas de reuniones de seguimiento. Informes de cumplimiento de metas. Evidencias de socialización del POA a las diferentes áreas.	
2. Los objetivos operativos se traducen en programas y tareas con indicadores de resultados.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval traduce sus objetivos estratégicos en acciones concretas mediante la elaboración y distribución del Plan Operativo Anual (POA), permitiendo que cada	

	departamento conozca claramente las actividades, metas, responsabilidades y plazos que debe cumplir. Esta práctica facilita la alineación de las labores individuales y departamentales con los objetivos institucionales, fortaleciendo la coordinación, el seguimiento y la rendición de cuentas en todos los niveles de la organización. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA). Matriz de programación de actividades por departamento. Cronogramas de ejecución de actividades. Informes de seguimiento y monitoreo del POA. Evidencias de socialización del POA con las diferentes áreas. Minutas de reuniones de planificación y seguimiento. Acuerdos de desempeño. Informes de cumplimiento de metas departamentales. Indicadores de gestión por áreas. Reportes de avance de actividades institucionales. Correos institucionales relacionados con la asignación y seguimiento de tareas. Listados de participación en reuniones de planificación.	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval garantiza la comunicación efectiva de sus objetivos, planes y actividades institucionales mediante la realización de reuniones periódicas, socializaciones del Plan Operativo Anual (POA), utilización del correo institucional y otros canales de comunicación interna. Estas acciones permiten que los colaboradores conozcan oportunamente las metas institucionales, las responsabilidades asignadas y los	

	resultados esperados, fortaleciendo la coordinación entre las diferentes áreas y favoreciendo el cumplimiento eficiente de los objetivos organizacionales. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA). Evidencias de socialización del POA. Minutas y actas de reuniones institucionales. Listados de participación en reuniones. Correos institucionales. Grupos de comunicación interna (WhatsApp u otros medios autorizados). Cronogramas de actividades institucionales. Informes de seguimiento y monitoreo. Presentaciones utilizadas en procesos de socialización. Reportes de cumplimiento de actividades por departamento. Evidencias de reuniones departamentales y de seguimiento.	
4.Aplican métodos para el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama) para ajustar o actualizar las estrategias, si es necesario.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval da seguimiento al cumplimiento de sus objetivos institucionales mediante la implementación de mecanismos de monitoreo y evaluación que permiten medir periódicamente el desempeño de las diferentes áreas. A través del seguimiento al Plan Operativo Anual (POA), los indicadores de gestión y las reuniones de monitoreo institucional, la organización verifica el avance de las metas establecidas, identifica oportunidades de mejora y fortalece la toma de decisiones basada en resultados, garantizando la ejecución efectiva de su estrategia institucional. Evidencias:	

	Plan Operativo Anual (POA). Informes de monitoreo y seguimiento del POA. Matrices de seguimiento de metas e indicadores. Indicadores de gestión institucional. Informes de cumplimiento de metas departamentales. Minutas de reuniones de monitoreo y seguimiento. Acuerdos de desempeño. Evaluaciones de desempeño del personal. Resultados de SISMAP Salud. Informes de gestión institucional. Planes de mejora derivados de los resultados obtenidos. Evidencias de acciones correctivas implementadas.	

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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval identifica continuamente oportunidades de mejora e innovación mediante el análisis de sus procesos institucionales, los resultados de las autoevaluaciones, las necesidades de los usuarios y los lineamientos emitidos por los organismos rectores del sector salud. La implementación de herramientas tecnológicas para la gestión de expedientes clínicos y la automatización de diversos procesos administrativos evidencia el compromiso institucional con la transformación digital, permitiendo optimizar la prestación de los servicios, fortalecer la gestión de la información y responder de manera más eficiente a las demandas de la población. Evidencias: Autoevaluación CAF institucional.	

	Planes de mejora institucional. Software de gestión hospitalaria. Expedientes clínicos digitalizados. Informes de monitoreo de procesos. Encuestas de satisfacción de usuarios. Matriz de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR). Informes de análisis de necesidades institucionales. Plan Operativo Anual (POA). Actas de reuniones del Comité de Calidad. Evidencias de implementación de mejoras tecnológicas. Informes de seguimiento a proyectos de innovación y mejora.	
2. Construye una cultura impulsada por la innovación y crean un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.		No se evidencia
3. Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve la comunicación de las iniciativas de mejora, innovación y resultados institucionales mediante diferentes canales de información dirigidos tanto al personal como a los usuarios y demás grupos de interés. A través de reuniones de seguimiento, socializaciones internas, la página web institucional, las redes sociales y otros medios de comunicación, la institución difunde los avances logrados, las acciones implementadas y los servicios disponibles, fortaleciendo la transparencia, la participación y el compromiso de los diferentes actores vinculados a la organización. Evidencias: Página web institucional. Redes sociales institucionales.	

	Portal de Transparencia. Carta Compromiso al Ciudadano. Brochure institucional. Minutas de reuniones de socialización. Listados de participación en reuniones institucionales. Informes de gestión institucional. Informes de seguimiento al POA. Publicaciones sobre actividades y logros institucionales. Evidencias de campañas de promoción y prevención en salud. Materiales informativos distribuidos a usuarios y colaboradores.	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fomenta una cultura de aprendizaje y mejora continua mediante la realización de capacitaciones, talleres, jornadas de actualización y reuniones de intercambio de conocimientos dirigidas a los colaboradores. Estas actividades permiten fortalecer las competencias del personal, promover nuevas ideas para la optimización de los procesos y favorecer la adaptación a los cambios organizacionales, tecnológicos y normativos del sector salud. Asimismo, la participación activa de los diferentes comités institucionales contribuye a la identificación de oportunidades de innovación y al fortalecimiento de la calidad de los servicios ofrecidos. Evidencias: Plan Anual de Capacitación. Cronograma de capacitaciones institucionales. Informes de ejecución del Plan de Capacitación. Listados de asistencia a capacitaciones. Certificados de participación. Registros fotográficos de jornadas formativas.	

	Actas de reuniones de los comités institucionales. Comité de Calidad. Comité Farmacoterapéutico. Comité de Bioseguridad. Comité de Emergencias y Desastres. Informes de actividades de actualización profesional. Evidencias de talleres y charlas dirigidas al personal. Planes de mejora derivados de las capacitaciones y reuniones de trabajo.	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de mejoras, proyectos e iniciativas institucionales mediante una adecuada planificación y gestión de los recursos financieros, tecnológicos, materiales y humanos. A través del Plan Operativo Anual (POA), el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y la coordinación con el Servicio Nacional de Salud (SNS), la institución identifica oportunamente las necesidades de cada área y gestiona los recursos requeridos para fortalecer los servicios, apoyar los procesos de innovación y garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA). Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). Presupuesto institucional aprobado. Solicitudes de compras y requerimientos departamentales. Órdenes de compra y contratos. Certificaciones de disponibilidad presupuestaria. Inventario de equipos y recursos tecnológicos. Informes de ejecución presupuestaria. Registros de adquisición de equipos médicos y tecnológicos.	Informes de monitoreo y seguimiento de proyectos institucionales. Evidencias de implementación de mejoras y proyectos de innovación.

	Informes de abastecimiento de insumos y materiales. Comunicaciones con el Servicio Nacional de Salud (SNS).	
6. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fortalece su capacidad de respuesta ante situaciones que puedan afectar la continuidad de los servicios mediante la implementación de mecanismos de gestión de riesgos y preparación ante emergencias. La institución cuenta con comités responsables de la gestión de emergencias, desastres, bioseguridad e infecciones asociadas a la atención en salud, los cuales desarrollan acciones preventivas, correctivas y de monitoreo orientadas a reducir riesgos y garantizar la seguridad de los pacientes, colaboradores e instalaciones. Estas iniciativas contribuyen a mantener la continuidad operativa y fortalecer la resiliencia institucional ante escenarios adversos. Evidencias: Comité de Emergencias y Desastres. Plan Hospitalario de Emergencias y Desastres. Comité de Bioseguridad. Comité de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS). Actas constitutivas de los comités. Minutas de reuniones de seguimiento. Informes de gestión de riesgos. Registros de simulacros institucionales. Informes de inspecciones y evaluaciones de seguridad. Protocolos de actuación ante emergencias. Registros de capacitaciones en gestión de riesgos y desastres.	

	Informes de incidentes y acciones correctivas implementadas. Evidencias de monitoreo de condiciones de seguridad institucional.	

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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval gestiona de manera planificada sus recursos humanos mediante la identificación periódica de las necesidades de personal requeridas para garantizar la prestación eficiente de los servicios de salud. A través del Departamento de Recursos Humanos y en coordinación con las diferentes áreas de la institución, se evalúan las necesidades de personal de acuerdo con la cartera de servicios, la demanda de atención y los objetivos institucionales, permitiendo fortalecer la capacidad operativa y asegurar el cumplimiento de la misión institucional. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA). Planificación de Recursos Humanos. Solicitudes de personal realizadas por las diferentes áreas. Plantilla de personal institucional. Nómina institucional. Organigrama institucional. Manual de Organización y Funciones. Manual de Cargos.	Informes de cobertura de puestos críticos. Registros de movimientos de personal. Informes de gestión de Recursos Humanos.

	Informes de necesidades de personal. Comunicaciones remitidas al Servicio Nacional de Salud (SNS) para solicitudes de personal. Estudios de carga laboral.	
2. Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval gestiona sus recursos humanos conforme a las disposiciones establecidas por el Ministerio de Administración Pública (MAP), el Servicio Nacional de Salud (SNS) y la Ley No. 41-08 de Función Pública, garantizando la aplicación de criterios objetivos en los procesos de administración del personal. La institución implementa procedimientos relacionados con el reclutamiento, inducción, evaluación del desempeño, capacitación y desarrollo de los colaboradores, contribuyendo al fortalecimiento de las competencias del personal y al cumplimiento de los objetivos institucionales. Evidencias: Ley No. 41-08 de Función Pública. Reglamentos y normativas del Ministerio de Administración Pública (MAP). Manual de Organización y Funciones. Manual de Cargos. Expedientes de personal. Registros de inducción al personal de nuevo ingreso. Evaluaciones de desempeño. Acuerdos de desempeño. Plan Anual de Capacitación. Informes de ejecución del Plan de Capacitación. Nómina institucional. Registros de acciones de personal. Comunicaciones de nombramientos, traslados y promociones. Informes del Departamento de Recursos Humanos.	

	Evidencias de actividades de reconocimiento al personal.	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval desarrolla la gestión de sus recursos humanos conforme a los principios de transparencia, equidad y mérito establecidos en la normativa de la administración pública. La institución aplica procedimientos formales para la gestión del personal, garantizando igualdad de oportunidades en los procesos administrativos y promoviendo un ambiente laboral basado en el respeto, la inclusión y la no discriminación. Asimismo, se fomenta el acceso de los colaboradores a programas de capacitación y desarrollo profesional, contribuyendo al fortalecimiento de sus competencias y al crecimiento institucional. Evidencias: Ley No. 41-08 de Función Pública. Reglamento de Aplicación de la Ley de Función Pública. Manual de Organización y Funciones. Manual de Cargos. Expedientes de personal. Registros de procesos de reclutamiento y selección. Evaluaciones de desempeño. Acuerdos de desempeño. Plan Anual de Capacitación. Registros de participación en capacitaciones. Nómina institucional. Registros de acciones de personal. Informes de Recursos Humanos. Encuestas de clima laboral. Evidencias de actividades de integración y fortalecimiento institucional.	

4. Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia.		No se evidencia.
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	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fortalece la cultura de desempeño institucional mediante la implementación de evaluaciones periódicas del personal, acuerdos de desempeño y mecanismos de seguimiento orientados al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Estas herramientas permiten valorar el rendimiento de los colaboradores, identificar oportunidades de mejora y fortalecer las competencias necesarias para el desarrollo eficiente de sus funciones. Asimismo, la institución promueve espacios de retroalimentación que contribuyen al mejoramiento continuo del desempeño individual y colectivo. Evidencias: Acuerdos de desempeño institucional. Evaluaciones de desempeño del personal. Informes de resultados de evaluación. Expedientes de personal. Registros de seguimiento y retroalimentación. Plan Anual de Capacitación. Informes de ejecución del Plan de Capacitación. Listados de participación en actividades formativas. Minutas de reuniones de seguimiento. Informes del Departamento de Recursos Humanos. Actividades de reconocimiento al personal. Registros de cumplimiento de metas departamentales. Indicadores de desempeño institucional.	

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).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve el desarrollo continuo de sus colaboradores mediante la elaboración e implementación de un Plan Anual de Capacitación, diseñado a partir de las necesidades identificadas en las diferentes áreas de la institución. A través de programas de formación, talleres, cursos y actividades de actualización, se fortalecen las competencias técnicas, administrativas y humanas del personal, contribuyendo a mejorar el desempeño laboral, la calidad de los servicios y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Evidencias: Plan Anual de Capacitación. Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC). Cronograma de capacitaciones. Informes de ejecución del Plan de Capacitación. Listados de asistencia a capacitaciones. Certificados de participación. Registros fotográficos de actividades formativas. Informes de evaluación de capacitaciones. Convenios o colaboraciones con INFOTEP, INAP u otras entidades formativas. Expedientes de capacitación del personal. Reportes de seguimiento al cumplimiento del plan. Evidencias de cursos, talleres, charlas y jornadas de actualización. Informes del Departamento de Recursos Humanos.	
7. Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve el bienestar integral de sus colaboradores mediante la implementación de acciones orientadas a fortalecer la salud ocupacional, la seguridad laboral y un ambiente de	

	trabajo saludable. La institución desarrolla actividades de integración, jornadas de salud, programas de vacunación, evaluaciones médicas ocupacionales y capacitaciones relacionadas con bioseguridad y prevención de riesgos laborales. Estas iniciativas contribuyen a mejorar la calidad de vida de los empleados, fortalecer su compromiso institucional y garantizar condiciones adecuadas para el desempeño de sus funciones. Evidencias: Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo. Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo. Acta constitutiva del Comité Mixto. Plan de trabajo de Seguridad y Salud Ocupacional. Jornadas médicas para colaboradores. Registros de vacunación del personal. Evaluaciones médicas ocupacionales. Capacitaciones en bioseguridad. Capacitaciones en prevención de riesgos laborales. Encuestas de clima laboral. Registros de actividades de integración y bienestar. Fotografías de actividades institucionales. Informes de Salud Ocupacional. Reportes de accidentes e incidentes laborales. Evidencias de entrega de equipos de protección personal (EPP).	
8. (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve un ambiente laboral inclusivo y respetuoso, garantizando la igualdad de trato y oportunidades para todos los colaboradores, sin distinción de condición social, género, edad o discapacidad. La institución desarrolla sus procesos de gestión humana conforme a los principios de equidad establecidos en la normativa vigente, fomentando el respeto a la dignidad de	

	las personas y procurando condiciones adecuadas para el desempeño de sus funciones. Asimismo, se brinda acompañamiento a los colaboradores en situaciones particulares que puedan afectar su bienestar y desempeño laboral. Evidencias: Ley No. 41-08 de Función Pública. Reglamento Interno de Trabajo. Manual de Organización y Funciones. Políticas institucionales de igualdad y no discriminación. Expedientes de personal. Registros de acciones de personal. Informes del Departamento de Recursos Humanos. Encuestas de clima laboral. Registros de acompañamiento y orientación a colaboradores. Evidencias de adecuaciones o facilidades otorgadas a empleados cuando corresponda. Actividades de sensibilización sobre inclusión y respeto en el entorno laboral. Informes de bienestar laboral. Registros de participación en actividades institucionales.	
9. Se aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: funciona una unidad de género, y acciones relacionadas a esta.		No contamos con unidad de género

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

1. Se implementa una estrategia / plan de desarrollo de recursos humanos basado en la competencia actual y el desarrollo de perfiles competenciales futuros identificados, incluyendo las habilidades docentes y de investigación, el desarrollo de liderazgo y capacidades gerenciales, entre otras.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fortalece el desarrollo de las competencias de sus colaboradores mediante la ejecución de un Plan Anual de Capacitación elaborado a partir de la identificación de necesidades formativas de las diferentes áreas de la institución. Este proceso permite desarrollar conocimientos, habilidades y destrezas alineadas con los objetivos institucionales y las exigencias del sector salud, contribuyendo a mejorar el desempeño del personal y la calidad de los servicios ofrecidos a la población. Evidencias: Plan Anual de Capacitación. Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC). Cronograma anual de capacitaciones. Informes de ejecución del Plan de Capacitación. Listados de asistencia a capacitaciones. Certificados de participación. Expedientes de capacitación del personal. Evaluaciones de desempeño. Acuerdos de desempeño. Informes del Departamento de Recursos Humanos. Convenios de capacitación con INFOTEP, INAP u otras instituciones. Registros fotográficos de actividades formativas. Informes de evaluación de capacitaciones. Reportes de seguimiento al cumplimiento del plan.	
2. Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fomenta una cultura de aprendizaje continuo mediante la realización de capacitaciones, talleres, charlas y jornadas de actualización dirigidas a los colaboradores de las diferentes áreas. Estas actividades permiten fortalecer las competencias técnicas, administrativas y humanas del personal, así como promover el intercambio de conocimientos y	

	experiencias que contribuyen a la mejora de los procesos institucionales y a la calidad de los servicios de salud brindados a la población. Evidencias: Plan Anual de Capacitación. Cronograma de capacitaciones institucionales. Informes de ejecución del Plan de Capacitación. Listados de asistencia a capacitaciones. Certificados de participación. Registros fotográficos de actividades formativas. Charlas de actualización clínica y administrativa. Talleres impartidos por INFOTEP, INAP y otras instituciones. Evidencias de socialización de conocimientos adquiridos. Informes de evaluación de capacitaciones. Expedientes de capacitación del personal. Minutas de reuniones de intercambio de experiencias y buenas prácticas. Reportes de seguimiento al cumplimiento del Plan de Capacitación.	
3. Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fortalece el desarrollo profesional de sus colaboradores mediante la identificación de necesidades de capacitación y la participación en actividades formativas orientadas al fortalecimiento de competencias técnicas, administrativas y de liderazgo. A través del Plan Anual de Capacitación y de los procesos de evaluación del desempeño, la institución promueve el crecimiento profesional de su personal, contribuyendo al mejoramiento continuo de las capacidades individuales y al logro de los objetivos institucionales. Evidencias:	

	Plan Anual de Capacitación. Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC). Evaluaciones de desempeño. Acuerdos de desempeño. Expedientes de capacitación del personal. Certificados de participación en cursos y talleres. Registros de asistencia a capacitaciones. Informes de ejecución del Plan de Capacitación. Capacitaciones en liderazgo, trabajo en equipo y comunicación efectiva. Actividades formativas impartidas por INFOTEP, INAP y otras entidades. Informes del Departamento de Recursos Humanos. Registros de seguimiento al desarrollo de competencias. Evidencias de promoción y participación en actividades de fortalecimiento profesional.	
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).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve el aprendizaje continuo mediante la realización de capacitaciones, talleres, charlas, reuniones técnicas y actividades de intercambio de conocimientos que permiten fortalecer las competencias del personal en su entorno laboral. La institución fomenta el aprendizaje práctico a través de la participación en comités institucionales, jornadas de actualización y actividades desarrolladas en las distintas áreas de servicio, favoreciendo el trabajo en equipo, la resolución de problemas y la mejora continua de los procesos asistenciales y administrativos. Evidencias: Plan Anual de Capacitación. Cronograma de capacitaciones institucionales. Registros de talleres y charlas impartidas. Listados de asistencia a actividades formativas.	

	Certificados de participación. Registros fotográficos de capacitaciones. Actas y minutas de reuniones técnicas. Participación en comités institucionales. Jornadas de actualización clínica y administrativa. Actividades de inducción y reinducción. Informes de ejecución del Plan de Capacitación. Evidencias de intercambio de buenas prácticas entre departamentos. Informes de evaluación de capacitaciones. Expedientes de capacitación del personal.	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval da seguimiento a las actividades de capacitación y desarrollo implementadas para sus colaboradores, mediante el monitoreo de la participación, la evaluación de las actividades formativas y la observación de mejoras en el desempeño laboral. Los conocimientos adquiridos a través de las capacitaciones contribuyen al fortalecimiento de las competencias del personal, favoreciendo una mayor eficiencia en la ejecución de los procesos institucionales y una mejor calidad en los servicios brindados a los usuarios. Evidencias: Plan Anual de Capacitación. Informes de ejecución del Plan de Capacitación. Listados de asistencia a capacitaciones. Certificados de participación. Evaluaciones de las actividades de capacitación. Encuestas de satisfacción de las capacitaciones. Evaluaciones de desempeño del personal. Acuerdos de desempeño. Informes del Departamento de Recursos Humanos. Registros de seguimiento a las competencias adquiridas.	

	Expedientes de capacitación del personal. Informes de monitoreo de indicadores institucionales relacionados con el desempeño. Evidencias de mejoras implementadas como resultado de las capacitaciones. Reportes de cumplimiento de metas departamentales.	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fomenta el intercambio de conocimientos y experiencias entre los colaboradores mediante reuniones departamentales, actividades de capacitación, procesos de inducción y reinducción, así como la participación en comités institucionales. Estas acciones permiten compartir buenas prácticas, fortalecer las competencias del personal y garantizar la continuidad de los procesos institucionales, contribuyendo al desarrollo organizacional y a la mejora continua de los servicios de salud. Evidencias: Plan Anual de Capacitación. Programas de inducción y reinducción. Listados de asistencia a capacitaciones. Certificados de participación. Actas y minutas de reuniones departamentales. Actas de reuniones de los comités institucionales. Registros de participación en equipos de trabajo multidisciplinarios. Informes de ejecución de capacitaciones. Evidencias de socialización de conocimientos adquiridos en cursos y talleres. Registros de acompañamiento y orientación al personal de nuevo ingreso. Informes del Departamento de Recursos Humanos.	Registros fotográficos de actividades de capacitación e integración. Evidencias de intercambio de experiencias y buenas prácticas entre áreas.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Se implementa un sistema de información que promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta, que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fomenta la participación de los colaboradores en los procesos institucionales mediante la realización de reuniones periódicas, la integración en comités de trabajo y la utilización de diversos canales de comunicación interna. Estas acciones permiten que los empleados expresen sus opiniones, presenten propuestas de mejora y participen en la toma de decisiones relacionadas con sus áreas de trabajo, fortaleciendo el compromiso institucional, el trabajo en equipo y la mejora continua de los servicios de salud. Evidencias: Minutas y actas de reuniones departamentales. Actas de reuniones de comités institucionales. Listados de participación de colaboradores. Encuestas de clima laboral. Informes de resultados de clima organizacional. Buzón de sugerencias para colaboradores. Correos institucionales. Grupos de comunicación interna (WhatsApp u otros medios autorizados). Evidencias de socialización de planes, programas y resultados institucionales. Registros de propuestas y sugerencias realizadas por los empleados. Informes de seguimiento a acuerdos y compromisos asumidos. Registros fotográficos de reuniones y actividades institucionales.	

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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve un ambiente laboral basado en la confianza, el respeto y la colaboración mediante la realización de actividades de integración, reuniones periódicas y mecanismos de comunicación que fortalecen las relaciones entre los colaboradores y los equipos directivos. Asimismo, la aplicación de encuestas de clima laboral permite conocer la percepción de los empleados y desarrollar acciones orientadas a mejorar el ambiente de trabajo, fortaleciendo el sentido de pertenencia, la motivación y el compromiso institucional. Evidencias: Encuestas de clima laboral. Informes de resultados de clima organizacional. Planes de mejora derivados de las encuestas. Registros de actividades de integración institucional. Celebración de cumpleaños y actividades conmemorativas. Fotografías de actividades de integración. Minutas de reuniones entre directivos y colaboradores. Listados de participación en actividades institucionales. Registros de orientación y acompañamiento al personal. Informes del Departamento de Recursos Humanos. Evidencias de socialización de resultados y acciones de mejora. Actividades de fortalecimiento del trabajo en equipo.	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fomenta la participación de los colaboradores en los procesos de planificación, seguimiento y mejora institucional mediante su integración en los	

	diferentes comités de trabajo, reuniones departamentales y jornadas de planificación. Estas acciones permiten que los empleados aporten ideas, identifiquen oportunidades de mejora y contribuyan al desarrollo de estrategias orientadas al fortalecimiento de los servicios de salud, promoviendo una cultura organizacional participativa y alineada con los objetivos institucionales. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA). Actas de reuniones de planificación institucional. Minutas de reuniones departamentales. Actas de los comités institucionales. Comité de Calidad. Comité Farmacoterapéutico. Comité de Bioseguridad. Comité de Emergencias y Desastres. Listados de participación de colaboradores. Informes de seguimiento al POA. Evidencias de socialización de metas y objetivos institucionales. Registros de propuestas y sugerencias presentadas por los colaboradores. Planes de mejora institucional. Fotografías de reuniones y jornadas de trabajo. Informes de resultados de actividades de planificación.	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve la participación de los colaboradores mediante la utilización de mecanismos que facilitan la expresión de opiniones, sugerencias y propuestas de mejora. A través de encuestas de clima laboral, reuniones periódicas, espacios de diálogo y otros canales de comunicación interna, la institución	

	identifica oportunidades de fortalecimiento organizacional y desarrolla acciones orientadas a mejorar el ambiente de trabajo, los procesos institucionales y la calidad de los servicios. Estas iniciativas contribuyen a fortalecer el compromiso del personal y la cultura de mejora continua. Evidencias: Encuestas de Clima Laboral. Informes de resultados de clima organizacional. Planes de mejora derivados de las encuestas. Buzón de sugerencias para colaboradores. Registros de sugerencias recibidas. Minutas y actas de reuniones departamentales. Actas de reuniones de comités institucionales. Correos institucionales. Grupos de comunicación interna. Registros de seguimiento a propuestas de mejora. Informes del Departamento de Recursos Humanos. Evidencias de socialización de resultados y acciones implementadas. Fotografías de reuniones y actividades participativas. Informes de seguimiento a compromisos asumidos.	
5. Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fomenta la participación de sus colaboradores en los procesos de mejora institucional mediante su integración en los diferentes comités de trabajo, equipos multidisciplinarios y actividades de planificación y seguimiento. A través de estos espacios, los empleados contribuyen con propuestas, experiencias y conocimientos que fortalecen la toma de decisiones y la implementación de acciones orientadas a mejorar la calidad de los servicios de salud. Esta participación favorece el compromiso del personal con los	

	objetivos institucionales y fortalece la cultura de mejora continua dentro de la organización. Evidencias: Comité de Calidad. Comité Farmacoterapéutico. Comité de Bioseguridad. Comité de Emergencias y Desastres. Comité de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS). Actas constitutivas de los comités. Minutas y actas de reuniones. Listados de participación de colaboradores. Planes de mejora institucional. Informes de seguimiento a las acciones de mejora. Evidencias de propuestas realizadas por los colaboradores. Informes de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA). Fotografías de reuniones y jornadas de trabajo. Registros de participación en actividades de innovación y mejora.	
6. Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval evalúa periódicamente la percepción de sus colaboradores mediante la aplicación de encuestas de clima laboral, las cuales permiten identificar fortalezas, necesidades y oportunidades de mejora relacionadas con el ambiente de trabajo, la comunicación interna, la motivación y el bienestar del personal. Los resultados obtenidos son analizados por la institución y utilizados como base para la elaboración de planes de mejora orientados a fortalecer la satisfacción laboral, el compromiso de los colaboradores y la calidad de los servicios ofrecidos. Evidencias:	

	Encuestas de Clima Laboral aplicadas al personal. Informes de resultados de clima organizacional. Planes de mejora derivados de las encuestas. Evidencias de socialización de resultados. Minutas de reuniones para análisis de resultados. Informes del Departamento de Recursos Humanos. Registros de seguimiento a acciones de mejora implementadas. Actividades de integración y bienestar laboral. Registros de participación de los colaboradores. Fotografías de actividades relacionadas con el fortalecimiento del clima organizacional. Informes de monitoreo del cumplimiento de las acciones de mejora. Evidencias de acciones correctivas implementadas a partir de las opiniones del personal.	
7. Se aplican métodos para recompensar y motivar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la revisión periódica de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas u otro tipo.		No se evidencia

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Los líderes de la organización: 1. Identifican a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. Por ejemplo: Proveedores de equipos, insumos o servicios; universidades; grupos de voluntariados, organizaciones comunitarias, y sociedad civil, organismos internacionales, ARS, etc.).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval mantiene relaciones de colaboración con diversas instituciones públicas, organizaciones comunitarias y entidades de apoyo que contribuyen al fortalecimiento de los servicios de salud y al cumplimiento de los objetivos institucionales. Estas alianzas permiten coordinar acciones de capacitación, promoción de la salud, desarrollo comunitario y fortalecimiento de capacidades, favoreciendo una gestión más eficiente y una mayor vinculación con las necesidades de la población. La identificación y coordinación con estos actores estratégicos fortalece la capacidad institucional para responder de manera integral a las demandas de los usuarios y grupos de interés. Evidencias: Acuerdos y evidencias de colaboración con el Servicio Nacional de Salud (SNS). Coordinaciones con el Servicio Regional de Salud. Actividades desarrolladas con INFOTEP. Actividades desarrolladas con INAP. Reuniones con juntas de vecinos y líderes comunitarios. Actas y minutas de reuniones interinstitucionales. Listados de participación en actividades conjuntas. Fotografías de actividades comunitarias e institucionales. Informes de gestión comunitaria. Registros de jornadas de promoción y prevención en salud. Evidencias de coordinación con instituciones educativas y organizaciones locales. Comunicaciones oficiales con entidades colaboradoras.	

2. Desarrollan y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento; incluyendo intercambiar buenas prácticas, servicios en redes y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, entre otros. Por ejemplo: Laboratorios, Centros de Salud, etc.		No se evidencia
3. Definen el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.		No se evidencia
4. Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se evidencia
5. Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval da seguimiento a las alianzas y mecanismos de cooperación establecidos con instituciones públicas, organizaciones comunitarias y entidades de formación mediante la evaluación de las actividades desarrolladas y los resultados obtenidos. A través de reuniones de seguimiento, informes de gestión y evaluación de las acciones ejecutadas, la institución verifica el cumplimiento de los objetivos planteados, identifica oportunidades de mejora y fortalece las relaciones de cooperación que contribuyen al desarrollo institucional y a la mejora de los servicios de salud ofrecidos a la población. Evidencias: Informes de gestión institucional. Actas y minutas de reuniones de seguimiento con instituciones aliadas. Informes de resultados de actividades desarrolladas en conjunto. Evidencias de coordinación con el Servicio Nacional de Salud (SNS).	

	Evidencias de coordinación con el Servicio Regional de Salud. Informes de actividades realizadas con INFOTEP. Informes de actividades realizadas con INAP. Listados de participación en actividades interinstitucionales. Fotografías de jornadas y actividades conjuntas. Registros de compromisos y acuerdos cumplidos. Informes de monitoreo de programas desarrollados en cooperación. Evidencias de acciones de mejora implementadas a partir de los resultados obtenidos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Incentiva la participación y colaboración activa de los pacientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve la participación de los ciudadanos y usuarios mediante diversos mecanismos de consulta, retroalimentación y participación ciudadana que permiten conocer sus necesidades, expectativas y nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos. A través de la Carta Compromiso al Ciudadano, las encuestas de satisfacción, el buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR), la línea 311 y otros canales de comunicación, la institución recopila información valiosa que es utilizada para fortalecer los procesos de mejora continua, incrementar la calidad de los servicios y garantizar una atención centrada en el usuario. Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano. Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano. Encuestas de satisfacción de usuarios. Informes de resultados de satisfacción.	Evidencias de reuniones con usuarios y líderes comunitarios. Planes de mejora derivados de las opiniones de los usuarios. Registros de seguimiento a solicitudes y reclamaciones. Fotografías de actividades de interacción comunitaria.

	Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR). Matriz de seguimiento de QDSR. Actas de apertura de buzón. Línea 311. Página web institucional. Redes sociales institucionales. Informes de participación ciudadana.	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval garantiza el acceso oportuno a información relevante para los usuarios mediante diversos canales de comunicación y orientación. A través de la Carta Compromiso al Ciudadano, la cartera de servicios, la Oficina de Acceso a la Información (OAI), la página web institucional, las redes sociales y los materiales informativos disponibles en las áreas de atención, la institución facilita información clara y actualizada sobre los servicios ofrecidos, los derechos y deberes de los usuarios y los mecanismos disponibles para realizar consultas, sugerencias o reclamaciones. Estas acciones fortalecen la transparencia institucional y favorecen una atención centrada en el ciudadano. Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano. Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano. Cartera de Servicios institucional. Oficina de Acceso a la Información (OAI). Página web institucional. Portal de Transparencia. Redes sociales institucionales. Línea 311. Materiales informativos y señalización interna. Derechos y deberes de los usuarios visibles en las áreas de atención. Registros de orientación a usuarios.	

	Informes de gestión de la OAI. Evidencias de difusión de información institucional. Fotografías de murales informativos y puntos de orientación. Registros de solicitudes de información atendidas.	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval dispone de mecanismos formales para recopilar y analizar la opinión de los usuarios respecto a la calidad de los servicios ofrecidos. A través de encuestas de satisfacción, buzones de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR), la línea 311 y otros canales de comunicación, la institución obtiene información relevante sobre las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Los resultados son analizados y utilizados para la elaboración de planes de mejora que contribuyen al fortalecimiento de los procesos institucionales y al incremento de la satisfacción de los usuarios. Evidencias: Encuestas de satisfacción de usuarios. Informes de resultados de satisfacción. Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR). Matriz de seguimiento de QDSR. Actas de apertura de buzón. Línea 311. Registros de solicitudes, quejas y sugerencias recibidas. Informes de análisis de resultados. Planes de mejora derivados de las opiniones de los usuarios. Informes de seguimiento a las acciones de mejora implementadas. Evidencias de socialización de resultados con las áreas involucradas.	

	Página web institucional. Redes sociales institucionales. Registros de atención y respuesta a los ciudadanos. Informes de participación ciudadana.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval gestiona sus recursos financieros de manera alineada con los objetivos institucionales mediante la elaboración y ejecución del Plan Operativo Anual (POA) y del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). Estos instrumentos permiten priorizar las necesidades institucionales, asignar recursos de acuerdo con las metas establecidas y asegurar la disponibilidad de los insumos, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento eficiente de la institución. Esta planificación contribuye a la sostenibilidad de los servicios de salud y al cumplimiento de los compromisos institucionales. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA). Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). Presupuesto institucional aprobado. Certificaciones de disponibilidad presupuestaria. Informes de ejecución presupuestaria. Solicitudes de compras y requerimientos departamentales. Órdenes de compra y contratos. Informes de monitoreo del cumplimiento del POA. Reportes financieros institucionales.	

	Actas del Comité de Compras y Contrataciones. Informes de seguimiento a metas institucionales. Evidencias de asignación de recursos a las áreas prioritarias. Portal de Transparencia institucional. Informes de rendición de cuentas.	
2. Se realiza esfuerzos por mejorar continuamente los niveles de eficiencia y la sustentabilidad financiera, mediante la racionalización en el uso de los recursos financieros y económicos, como, por ejemplo: Control de inventario y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos, equipos y otros; el control de la facturación para evitar pérdidas significativas en el registro de los procedimientos realizados a pacientes (glosas); mejoras en las condiciones de habilitación y servicios para aumentar la capacidad de ser Contratados por ARS, etc.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval realiza la gestión de sus recursos financieros conforme a las normativas establecidas por los organismos rectores y los principios de transparencia y rendición de cuentas. La institución planifica y ejecuta sus recursos mediante instrumentos como el Plan Operativo Anual (POA), el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y los procedimientos establecidos para la ejecución presupuestaria, garantizando que los recursos sean utilizados de manera eficiente para el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora de los servicios de salud ofrecidos a la población. Evidencias: Presupuesto institucional aprobado. Plan Operativo Anual (POA). Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). Informes de ejecución presupuestaria. Certificaciones de disponibilidad presupuestaria. Órdenes de compra y contratos. Portal Transaccional de Compras y Contrataciones. Portal de Transparencia institucional. Informes financieros institucionales. Registros de pagos y compromisos financieros. Actas del Comité de Compras y Contrataciones. Informes de auditorías internas y externas. Reportes de monitoreo financiero. Evidencias de rendición de cuentas institucional.	

	Publicaciones financieras en el Portal de Transparencia.	
3. Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval realiza un seguimiento continuo a la ejecución de sus recursos financieros mediante la revisión periódica de informes presupuestarios, procesos de compras y contrataciones, así como el monitoreo de las actividades contempladas en el Plan Operativo Anual (POA). Este proceso permite verificar el uso adecuado de los recursos asignados, identificar oportunamente desviaciones o necesidades emergentes y tomar decisiones orientadas a garantizar la eficiencia, transparencia y sostenibilidad financiera de la institución. Evidencias: Informes de ejecución presupuestaria. Reportes financieros institucionales. Plan Operativo Anual (POA). Informes de monitoreo y seguimiento del POA. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). Certificaciones de disponibilidad presupuestaria. Órdenes de compra y contratos. Actas del Comité de Compras y Contrataciones. Informes de auditorías internas y externas. Reportes de control financiero. Informes de rendición de cuentas. Portal de Transparencia institucional. Registros de seguimiento a compromisos financieros. Evidencias de acciones correctivas implementadas ante desviaciones identificadas.	

4. Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve la participación de las diferentes áreas en los procesos de planificación y gestión financiera mediante la identificación de necesidades departamentales para la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) y del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). Esta participación permite priorizar los requerimientos institucionales, optimizar la asignación de recursos y garantizar que las inversiones respondan a las necesidades reales de los servicios y a los objetivos estratégicos de la institución. Asimismo, fortalece la transparencia, la coordinación interdepartamental y la eficiencia en la gestión de los recursos públicos. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA). Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). Solicitudes de requerimientos realizadas por los departamentos. Matriz de necesidades institucionales. Actas de reuniones de planificación. Minutas de reuniones de coordinación interdepartamental. Actas del Comité de Compras y Contrataciones. Informes de seguimiento a la ejecución presupuestaria. Certificaciones de disponibilidad presupuestaria. Órdenes de compra y contratos. Informes de monitoreo de actividades institucionales. Evidencias de participación de los responsables de áreas en la planificación. Portal de Transparencia institucional. Informes de rendición de cuentas.	

5. Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fortalece la gestión de los recursos financieros mediante la aplicación de mecanismos de control interno, supervisión administrativa y cumplimiento de las normativas vigentes en materia financiera y de compras públicas. La institución realiza controles periódicos sobre la ejecución presupuestaria, los procesos de compras y contrataciones, así como sobre el uso de los recursos asignados, permitiendo identificar oportunamente posibles riesgos financieros y aplicar medidas preventivas o correctivas que contribuyan a garantizar la sostenibilidad institucional y la transparencia en la gestión. Evidencias: Informes de ejecución presupuestaria. Certificaciones de disponibilidad presupuestaria. Actas del Comité de Compras y Contrataciones. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). Órdenes de compra y contratos. Portal Transaccional de Compras y Contrataciones. Portal de Transparencia institucional. Informes de auditorías internas y externas. Informes financieros institucionales. Registros de control y seguimiento presupuestario. Informes de rendición de cuentas. Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones Públicas. Evidencias de monitoreo y supervisión financiera. Reportes de acciones correctivas implementadas ante hallazgos identificados.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

1. Ha creado una organización de aprendizaje que proporciona sistemas, procesos y procedimientos (protocolos) para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval gestiona la información institucional mediante la utilización de herramientas tecnológicas y mecanismos documentales que permiten almacenar, organizar, proteger y compartir información relevante para la prestación de los servicios de salud. La institución dispone de sistemas para el manejo de expedientes clínicos, registros administrativos, comunicaciones institucionales y documentación oficial, garantizando la disponibilidad y el acceso oportuno a la información para apoyar la toma de decisiones y la continuidad de los procesos institucionales. Evidencias: Software de gestión hospitalaria. Expedientes clínicos digitalizados. Registros electrónicos de pacientes. Sistema de archivo físico y digital. Correo institucional. Página web institucional. Portal de Transparencia. Oficina de Acceso a la Información (OAI). Manuales, protocolos y procedimientos institucionales. Inventario documental institucional. Registros de respaldo y almacenamiento de información. Informes estadísticos institucionales. Comunicaciones internas y externas. Evidencias de control de acceso a la información. Informes de gestión de documentos y archivos. .	
2. Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval implementa mecanismos para garantizar la adecuada gestión, confidencialidad y protección de la información institucional y de los datos de los usuarios. A través del uso de sistemas de información,	

	expedientes clínicos, controles de acceso a documentos y el cumplimiento de las normativas vigentes del sector salud, la institución procura asegurar la integridad, disponibilidad y seguridad de la información utilizada en los procesos asistenciales y administrativos. Estas acciones contribuyen a fortalecer la confianza de los usuarios y a garantizar el manejo responsable de la información institucional. Evidencias: Software de gestión hospitalaria. Expedientes clínicos físicos y digitalizados. Protocolos para el manejo de expedientes clínicos. Registros de control de acceso a documentos. Manuales y procedimientos institucionales. Políticas de manejo y resguardo de información. Oficina de Acceso a la Información (OAI). Portal de Transparencia institucional. Correo institucional. Inventario documental institucional. Registros de archivo y custodia de documentos. Informes de auditorías y supervisiones internas. Evidencias de respaldo y almacenamiento de información. Registros de usuarios autorizados para acceso a sistemas y documentos. Normativas y lineamientos del SNS relacionados con la gestión de la información.	
3. Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fomenta la gestión y transferencia del conocimiento mediante la realización de reuniones departamentales, capacitaciones, jornadas de actualización, comités institucionales y actividades de socialización de información. Estos espacios permiten compartir experiencias, difundir buenas prácticas y	

	fortalecer las competencias de los colaboradores, contribuyendo a la mejora continua de los procesos y al fortalecimiento de la calidad de los servicios ofrecidos. Asimismo, la institución promueve la aplicación de los conocimientos adquiridos en beneficio del desempeño organizacional y la atención a los usuarios. Evidencias: Plan Anual de Capacitación. Informes de ejecución del Plan de Capacitación. Listados de asistencia a capacitaciones. Certificados de participación. Actas y minutas de reuniones departamentales. Actas de reuniones de los comités institucionales. Comité de Calidad. Comité Farmacoterapéutico. Comité de Bioseguridad. Comité de Emergencias y Desastres. Registros de socialización de conocimientos adquiridos. Jornadas de actualización clínica y administrativa. Informes de intercambio de buenas prácticas. Registros fotográficos de capacitaciones y reuniones. Evidencias de difusión de procedimientos, protocolos y normativas. Informes del Departamento de Recursos Humanos.	
4. Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval utiliza la información generada por sus sistemas de gestión, indicadores institucionales, encuestas de satisfacción, procesos de monitoreo y reportes estadísticos para apoyar la toma de decisiones y fortalecer la mejora continua de los servicios. La información recopilada es analizada periódicamente por los responsables de las diferentes áreas y por los comités institucionales, permitiendo identificar	

	oportunidades de mejora, establecer acciones correctivas y orientar la planificación de actividades en función de las necesidades institucionales y de los usuarios. Evidencias: Informes de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA). Indicadores de gestión institucional. Informes estadísticos hospitalarios. Encuestas de satisfacción de usuarios. Informes de resultados de satisfacción. Matriz de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR). Informes de gestión institucional. Actas y minutas de reuniones de seguimiento. Informes de los comités institucionales. Autoevaluación CAF. Planes de mejora institucional. Informes de seguimiento a las acciones de mejora. Resultados de SISMAP Salud. Registros de análisis y socialización de resultados. Reportes generados por los sistemas de información institucional.	
5. Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval preserva y fortalece el conocimiento institucional mediante la documentación de procesos, la actualización de manuales, protocolos y procedimientos, así como la realización de actividades de inducción, reinducción y capacitación continua. Estas acciones permiten asegurar que la información y los conocimientos esenciales para el funcionamiento de la institución sean compartidos entre los colaboradores, facilitando la continuidad de los servicios, la integración del personal de nuevo	

	ingreso y la estandarización de los procesos asistenciales y administrativos. Evidencias: Manual de Organización y Funciones. Manual de Cargos. Protocolos para la práctica clínica. Procedimientos institucionales documentados. Plan Anual de Capacitación. Programa de Inducción y Reinducción. Registros de inducción al personal de nuevo ingreso. Expedientes de capacitación del personal. Actas y minutas de reuniones departamentales. Actas de reuniones de los comités institucionales. Registros de socialización de normativas y procedimientos. Informes de ejecución del Plan de Capacitación. Certificados de participación en actividades formativas. Archivo institucional físico y digital. Evidencias de actualización de documentos institucionales.	
6. Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval utiliza herramientas tecnológicas y sistemas de información que facilitan el acceso oportuno a datos clínicos, administrativos y estadísticos necesarios para la gestión institucional. La implementación de expedientes clínicos digitalizados, sistemas de registro hospitalario, correo institucional, portal web y otras plataformas tecnológicas permite mejorar la disponibilidad de la información, fortalecer la coordinación entre las áreas y apoyar la toma de decisiones basada en evidencias. Estas acciones contribuyen a optimizar los procesos institucionales y fortalecer la calidad de los servicios de salud ofrecidos a la población.	

	Evidencias: Software de gestión hospitalaria. Expedientes clínicos digitalizados. Registros electrónicos de pacientes. Sistema de información hospitalaria. Correo institucional. Página web institucional. Portal de Transparencia. Oficina de Acceso a la Información (OAI). Informes estadísticos institucionales. Reportes generados por los sistemas de información. Base de datos institucional. Registros de monitoreo y seguimiento de indicadores. Equipos tecnológicos utilizados para la gestión de información. Evidencias de capacitación en el uso de sistemas informáticos. Informes de gestión elaborados a partir de datos institucionales.	
7. Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval garantiza el acceso oportuno a la información institucional mediante la utilización de diferentes medios de comunicación y sistemas de gestión documental que facilitan la disponibilidad de información relevante para los colaboradores, usuarios y demás grupos de interés. A través de la página web institucional, el Portal de Transparencia, el correo institucional, la Oficina de Acceso a la Información (OAI), los manuales, protocolos y reuniones de socialización, la institución promueve el acceso a información actualizada y confiable, fortaleciendo la transparencia, la continuidad de los procesos y la toma de decisiones basada en información oportuna.	

	Evidencias: Página web institucional. Portal de Transparencia. Oficina de Acceso a la Información (OAI). Correo institucional. Carta Compromiso al Ciudadano. Cartera de Servicios. Manual de Organización y Funciones. Manual de Cargos. Protocolos para la práctica clínica. Procedimientos institucionales documentados. Informes de gestión institucional. Informes estadísticos. Actas y minutas de reuniones de socialización. Registros de entrega y difusión de documentos institucionales. Informes de solicitudes atendidas por la OAI. Evidencias de acceso a información por parte de usuarios y colaboradores.	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval utiliza la información generada a través de sus sistemas de gestión, indicadores institucionales, encuestas de satisfacción, procesos de monitoreo y herramientas de autoevaluación para identificar oportunidades de mejora e impulsar acciones de innovación y transformación digital. La institución analiza periódicamente los resultados obtenidos para fortalecer los procesos asistenciales y administrativos, optimizar la gestión de los recursos y promover la implementación de soluciones tecnológicas que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios. Evidencias: Autoevaluación CAF institucional.	

	Planes de mejora institucional. Informes de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA). Indicadores de gestión institucional. Informes estadísticos hospitalarios. Encuestas de satisfacción de usuarios. Informes de resultados de satisfacción. Matriz de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR). Software de gestión hospitalaria. Expedientes clínicos digitalizados. Informes de seguimiento a proyectos de mejora. Actas y minutas de reuniones de análisis institucional. Resultados de SISMAP Salud. Reportes generados por sistemas de información institucional. Evidencias de implementación de mejoras tecnológicas. Informes de gestión y rendición de cuentas.	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval realiza un seguimiento continuo a sus sistemas de información y mecanismos de gestión del conocimiento mediante la revisión periódica de indicadores institucionales, informes de gestión, procesos de monitoreo y herramientas de autoevaluación. La información obtenida permite identificar oportunidades de mejora en la disponibilidad, calidad y utilización de los datos institucionales, fortaleciendo la toma de decisiones, la eficiencia de los procesos y la mejora continua de los servicios de salud. Asimismo, la institución promueve la actualización constante de sus herramientas tecnológicas y procedimientos de gestión documental para responder a las necesidades organizacionales y de los usuarios.	

	Evidencias: Informes de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA). Indicadores de gestión institucional. Informes estadísticos hospitalarios. Autoevaluación CAF institucional. Planes de mejora institucional. Informes de seguimiento a acciones de mejora. Software de gestión hospitalaria. Expedientes clínicos digitalizados. Informes de gestión institucional. Actas y minutas de reuniones de seguimiento. Resultados de SISMAP Salud. Informes de la Oficina de Acceso a la Información (OAI). Portal de Transparencia institucional. Registros de actualización de procedimientos y protocolos. Evidencias de mejoras implementadas en sistemas y procesos de información. Informes de auditorías internas y evaluaciones institucionales.	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fortalece sus procesos asistenciales y administrativos mediante la incorporación progresiva de herramientas tecnológicas alineadas con los objetivos institucionales. La utilización de sistemas de gestión hospitalaria, expedientes clínicos digitalizados y medios electrónicos de comunicación contribuye a mejorar la eficiencia operativa, optimizar el acceso a la información y fortalecer la calidad de los servicios	

	ofrecidos a los usuarios. Estas iniciativas apoyan el proceso de modernización institucional y la transformación digital impulsada por el sector salud. Evidencias: Software de gestión hospitalaria. Expedientes clínicos digitalizados. Registros electrónicos de pacientes. Equipos informáticos instalados en las diferentes áreas. Correo institucional. Página web institucional. Portal de Transparencia. Sistema de registro y control de información institucional. Informes de monitoreo de procesos tecnológicos. Inventario de equipos tecnológicos. Registros de mantenimiento de equipos informáticos. Informes de gestión tecnológica. Evidencias de capacitación del personal en el uso de herramientas tecnológicas. Plan Operativo Anual (POA) con iniciativas tecnológicas. Informes de implementación de mejoras tecnológicas.	
2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval realiza seguimiento continuo al funcionamiento de los equipos tecnológicos y sistemas de información utilizados en los procesos asistenciales y administrativos, con el propósito de garantizar su disponibilidad y correcto desempeño. A través de labores de mantenimiento, supervisión y evaluación de las herramientas tecnológicas, la institución identifica necesidades de actualización o mejora que contribuyen a fortalecer la eficiencia operativa, la	

	seguridad de la información y la calidad de los servicios brindados a los usuarios. Evidencias: Inventario de equipos tecnológicos. Registros de mantenimiento preventivo y correctivo. Reportes de incidencias tecnológicas. Informes de funcionamiento de sistemas informáticos. Software de gestión hospitalaria. Expedientes clínicos digitalizados. Registros de actualizaciones de equipos y sistemas. Solicitudes de reparación y soporte técnico. Informes del área de tecnología o soporte. Evidencias de sustitución o renovación de equipos. Registros de monitoreo de sistemas institucionales. Informes de evaluación de necesidades tecnológicas. Actas de reuniones relacionadas con mejoras tecnológicas. Evidencias de capacitación al personal sobre nuevas herramientas tecnológicas.	
3. Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (Big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval aprovecha las herramientas tecnológicas disponibles para fortalecer la gestión institucional, optimizar los procesos asistenciales y administrativos, y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios. La implementación de sistemas de información hospitalaria, expedientes clínicos digitalizados y medios electrónicos de comunicación ha permitido agilizar el acceso a la información, mejorar la coordinación entre las áreas y facilitar la toma de decisiones basada en datos. Estas iniciativas contribuyen al proceso de transformación digital y a la mejora continua de la institución. Evidencias:	

	Software de gestión hospitalaria. Expedientes clínicos digitalizados. Registros electrónicos de pacientes. Sistema de información hospitalaria. Correo institucional. Página web institucional. Portal de Transparencia. Oficina de Acceso a la Información (OAI). Informes estadísticos institucionales. Reportes generados por sistemas informáticos. Indicadores de gestión institucional. Informes de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA). Evidencias de automatización de procesos administrativos. Registros de capacitación en herramientas tecnológicas. Informes de implementación de mejoras tecnológicas. Resultados de iniciativas de digitalización institucional.	
4. Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval implementa medidas orientadas a garantizar el uso adecuado y seguro de las tecnologías de información utilizadas en los procesos institucionales. A través del control de acceso a los sistemas, la gestión de usuarios autorizados, el mantenimiento de equipos tecnológicos y el cumplimiento de las normativas aplicables al manejo de la información clínica y administrativa, la institución procura asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos. Estas acciones contribuyen a fortalecer la seguridad de la información y la continuidad de los servicios institucionales. Evidencias:	

	Software de gestión hospitalaria. Registros de usuarios autorizados en los sistemas. Controles de acceso a expedientes clínicos. Expedientes clínicos digitalizados. Inventario de equipos tecnológicos. Registros de mantenimiento preventivo y correctivo. Procedimientos para el manejo de información institucional. Protocolos para el manejo de expedientes clínicos. Correo institucional. Oficina de Acceso a la Información (OAI). Portal de Transparencia institucional. Registros de respaldo y almacenamiento de información. Informes de supervisión y control de sistemas. Evidencias de capacitación del personal en el uso seguro de las herramientas tecnológicas. Informes de incidencias y acciones correctivas implementadas.	
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.	El hospital aplica las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para satisfacer las necesidades de los usuarios, mediante la difusión de campañas de salud a través de las redes sociales y otros medios digitales, garantizando así una comunicación efectiva y oportuna con la comunidad. Evidencias: Comunicado de la campaña. Publicación en redes sociales. Participación del representante de la OAI. Línea 311. Registro de interacción.	

6. Toma medidas para proporcionar protección efectiva de datos y seguridad cibernética, implementando normas/protocolos para la protección de datos, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se evidencia
7. Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por usuarios no electrónico, etc.		No se evidencia
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval realiza seguimiento al uso de las herramientas tecnológicas implementadas en sus procesos asistenciales y administrativos, evaluando su contribución al fortalecimiento de la gestión institucional y a la mejora de los servicios ofrecidos. A través del monitoreo de indicadores, informes de gestión, evaluación de procesos y análisis de resultados institucionales, la organización identifica oportunidades para optimizar el uso de la tecnología, fortalecer la transformación digital y mejorar la eficiencia operativa. Estas acciones favorecen la toma de decisiones basada en evidencias y contribuyen al desarrollo de iniciativas de mejora continua. Evidencias: Software de gestión hospitalaria. Expedientes clínicos digitalizados. Informes de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA). Indicadores de gestión institucional. Informes estadísticos hospitalarios. Reportes generados por los sistemas de información. Informes de gestión institucional. Resultados de SISMAP Salud. Actas y minutas de reuniones de seguimiento.	

	Informes de implementación de mejoras tecnológicas. Registros de incidencias y acciones correctivas. Evidencias de actualización de equipos y sistemas. Informes de evaluación de procesos institucionales. Registros de capacitación del personal en herramientas tecnológicas. Planes de mejora derivados de los resultados obtenidos. Evidencias de iniciativas de transformación digital.	

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).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval gestiona de manera organizada sus instalaciones, equipos e infraestructura física para garantizar la continuidad y calidad de los servicios de salud. La institución realiza acciones de mantenimiento preventivo y correctivo, supervisión de las áreas de atención y seguimiento al estado de los equipos e instalaciones, con el propósito de ofrecer espacios seguros, funcionales y adecuados tanto para los usuarios como para los colaboradores. Estas acciones contribuyen a fortalecer la capacidad operativa del hospital y asegurar una atención eficiente y segura.	

	Evidencias: Inventario de equipos médicos y administrativos. Programa de mantenimiento preventivo y correctivo. Registros de mantenimiento de equipos e instalaciones. Informes de supervisión de infraestructura. Solicitudes de reparación y mantenimiento. Reportes de averías e incidencias. Evidencias de mejoras realizadas en áreas físicas. Plan Hospitalario de Emergencias y Desastres. Comité de Emergencias y Desastres. Comité de Bioseguridad. Informes de inspecciones de seguridad. Registros de mantenimiento eléctrico y sanitario. Fotografías de mejoras y adecuaciones realizadas. Informes de gestión administrativa. Actas de seguimiento a necesidades de infraestructura.	
2.Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval asegura la disponibilidad de los equipos, materiales e insumos requeridos para el desarrollo de las actividades asistenciales y administrativas mediante procesos de planificación, adquisición, control y seguimiento. La institución realiza inventarios periódicos, monitorea el abastecimiento de insumos y ejecuta acciones de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, garantizando que los recursos necesarios se encuentren disponibles para la atención oportuna y eficiente de los usuarios. Estas acciones contribuyen a fortalecer la calidad de los servicios y la continuidad operativa de la institución.	

3.Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No se evidencia
4.Asegura de que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado (por ejemplo, al ponerlas a disposición de la comunidad local).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve el uso eficiente y responsable de los recursos materiales mediante la aplicación de controles administrativos, supervisión del consumo de insumos y desarrollo de acciones orientadas al cuidado del medio ambiente. La institución fomenta buenas prácticas relacionadas con el ahorro de energía, el uso racional del agua, la adecuada disposición de residuos hospitalarios y el aprovechamiento eficiente de los recursos disponibles. Estas acciones contribuyen a fortalecer la sostenibilidad institucional, reducir desperdicios y garantizar una gestión responsable de los recursos utilizados en la prestación de los servicios de salud. Evidencias: Programa de manejo de desechos hospitalarios. Registros de disposición de residuos biológicos y comunes. Comité de Bioseguridad. Informes de gestión ambiental. Evidencias de jornadas de limpieza y saneamiento. Registros de consumo de agua y energía eléctrica. Informes de control de materiales e insumos. Inventario institucional. Reportes de supervisión de recursos materiales. Fotografías de actividades ambientales. Evidencias de campañas de concienciación sobre el uso racional de recursos. Registros de mantenimiento de instalaciones. Informes de monitoreo de condiciones ambientales. Plan Operativo Anual (POA) con actividades relacionadas con sostenibilidad.	

	Evidencias de cumplimiento de normativas ambientales aplicables.	
5. Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.		No se evidencia.
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).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval realiza supervisiones periódicas de sus instalaciones, equipos y recursos materiales con el propósito de garantizar su adecuado funcionamiento y disponibilidad para la prestación de los servicios de salud. A través de inspecciones, reportes de mantenimiento, inventarios y evaluaciones de las condiciones físicas de las áreas hospitalarias, la institución identifica necesidades de mejora, mantenimiento o sustitución de recursos. Estas acciones permiten mantener condiciones seguras y adecuadas para usuarios y colaboradores, fortaleciendo la calidad de los servicios y la eficiencia operativa institucional. Evidencias: Inventario de equipos médicos y administrativos. Informes de supervisión de infraestructura. Registros de mantenimiento preventivo y correctivo. Bitácoras de mantenimiento de equipos. Reportes de inspección de áreas hospitalarias. Solicitudes de reparación y mantenimiento. Informes de evaluación de infraestructura. Registros de monitoreo de activos fijos. Fotografías de inspecciones y mejoras realizadas. Informes de gestión administrativa. Actas de reuniones de seguimiento a necesidades de infraestructura. Reportes de incidencias relacionadas con equipos e instalaciones. Evidencias de acciones correctivas implementadas.	

	Informes de seguimiento a planes de mantenimiento. Registros de adecuaciones y mejoras realizadas en las áreas de servicio.	
7.Tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval mantiene condiciones adecuadas de infraestructura, seguridad y accesibilidad para garantizar una atención de calidad a los usuarios y un entorno de trabajo apropiado para los colaboradores. La institución realiza supervisiones periódicas de las áreas asistenciales y administrativas, ejecuta acciones de mantenimiento y promueve el cumplimiento de las normas de bioseguridad y seguridad institucional. Estas medidas contribuyen a ofrecer espacios funcionales, seguros y confortables que favorecen la prestación eficiente de los servicios de salud y el bienestar de todos los grupos de interés. Evidencias: Informes de supervisión de infraestructura. Registros de mantenimiento preventivo y correctivo. Inventario de equipos médicos y administrativos. Comité de Bioseguridad. Comité de Emergencias y Desastres. Plan Hospitalario de Emergencias y Desastres. Informes de inspección de áreas hospitalarias. Registros de adecuaciones y mejoras de infraestructura. Señalización institucional en áreas de atención. Evidencias de accesibilidad para usuarios. Registros de entrega y uso de equipos de protección personal (EPP). Informes de condiciones de seguridad institucional. Fotografías de áreas de atención y mejoras realizadas.	

	Actas de seguimiento a necesidades de infraestructura. Reportes de incidencias relacionadas con seguridad y accesibilidad.	
8. Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval impulsa la mejora continua de sus instalaciones y recursos materiales mediante la identificación sistemática de necesidades de infraestructura, equipamiento y acondicionamiento de las diferentes áreas de servicio. A través de supervisiones periódicas, reportes de incidencias, evaluaciones internas y seguimiento a los requerimientos institucionales, la organización establece acciones de mantenimiento, reparación, adecuación y adquisición de recursos que contribuyen a fortalecer la calidad de la atención, la seguridad de los usuarios y la eficiencia operativa. Estas acciones permiten mantener instalaciones funcionales y recursos adecuados para responder a las necesidades de la población y cumplir con los estándares institucionales. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA). Planes de mejora institucional. Informes de supervisión de infraestructura. Inventario de equipos médicos y administrativos. Registros de mantenimiento preventivo y correctivo. Solicitudes de reparación y adecuación de áreas. Informes de evaluación de necesidades de infraestructura. Actas de reuniones de seguimiento institucional. Reportes de incidencias relacionadas con instalaciones y equipos. Evidencias de remodelaciones y mejoras realizadas.	

	Fotografías del antes y después de las mejoras ejecutadas. Informes de gestión administrativa. Registros de adquisiciones de equipos y mobiliario. Informes de seguimiento a planes de mantenimiento. Evidencias de acciones correctivas y preventivas implementadas.	
9. Cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval incorpora prácticas orientadas a la sostenibilidad y al uso eficiente de los recursos físicos mediante acciones de mantenimiento, control del consumo de recursos y cumplimiento de medidas de bioseguridad y gestión ambiental. La institución promueve el uso racional del agua, la energía eléctrica y los materiales de trabajo, así como la correcta gestión de los residuos hospitalarios, contribuyendo a la protección del medio ambiente y al fortalecimiento de una cultura institucional responsable. Estas acciones permiten optimizar los recursos disponibles, mejorar las condiciones de seguridad y garantizar la sostenibilidad de las operaciones institucionales. Evidencias: Programa de manejo de desechos hospitalarios. Registros de disposición de residuos biológicos y comunes. Comité de Bioseguridad. Informes de gestión ambiental. Registros de consumo de energía eléctrica. Registros de consumo de agua. Informes de mantenimiento de instalaciones. Evidencias de campañas de concienciación ambiental. Fotografías de jornadas de limpieza y saneamiento. Informes de supervisión de condiciones ambientales.	

	Plan Operativo Anual (POA). Registros de control de recursos materiales. Evidencias de cumplimiento de normas de bioseguridad. Informes de inspecciones de seguridad y ambiente. Registros de acciones de mejora relacionadas con sostenibilidad institucional.	
10. Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval evalúa de manera continua las condiciones de sus instalaciones y recursos materiales con el propósito de garantizar que estos contribuyan a la prestación de servicios de salud seguros, eficientes y de calidad. A través de supervisiones, encuestas de satisfacción, monitoreo de incidencias, evaluaciones internas y seguimiento a las necesidades identificadas por usuarios y colaboradores, la institución obtiene información relevante para la toma de decisiones. Los resultados de estas evaluaciones son utilizados para planificar mejoras en la infraestructura, optimizar la disponibilidad de equipos y fortalecer las condiciones de atención ofrecidas a la población. Evidencias: Encuestas de satisfacción de usuarios. Informes de resultados de satisfacción. Informes de supervisión de infraestructura. Inventario de equipos médicos y administrativos. Registros de mantenimiento preventivo y correctivo. Reportes de incidencias relacionadas con equipos e instalaciones. Planes de mejora institucional. Informes de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA). Actas y minutas de reuniones de seguimiento. Registros de solicitudes de reparación y adecuación. Informes de gestión administrativa.	

	Fotografías de mejoras realizadas en áreas de servicio. Evidencias de remodelaciones y adecuaciones de infraestructura. Informes de evaluación de recursos materiales. Registros de seguimiento a acciones correctivas implementadas. Evidencias de mejora derivadas de las opiniones de usuarios y colaboradores.	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considere lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La organización: 1. Tiene identificados claramente sus procesos en un mapa y los propietarios de cada proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asignan responsabilidades y competencias.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval gestiona sus procesos institucionales mediante la definición y documentación de procedimientos, protocolos, manuales y lineamientos que orientan la prestación de los servicios de salud y el desarrollo de las actividades administrativas. La institución identifica los procesos esenciales para el cumplimiento de su misión y los mantiene alineados con los objetivos estratégicos, los requerimientos normativos y las necesidades de los usuarios. Esta gestión permite estandarizar las actividades, fortalecer la eficiencia operativa y garantizar una atención segura y de calidad a la población. Evidencias: Mapa de Procesos institucional. Manual de Organización y Funciones 100%. Manual de Cargos. Procedimientos institucionales documentados.	

	Protocolos para la práctica clínica. Cartera de Servicios. Plan Operativo Anual (POA) 97%. Planes de mejora institucional. Actas de reuniones del Comité de Calidad. Informes de Autoevaluación CAF 100%. Indicadores de gestión institucional. Informes de monitoreo y seguimiento de procesos. Registros de actualización de procedimientos. Evidencias de socialización de procesos y protocolos. Informes de evaluación del desempeño de los procesos	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval revisa y mejora continuamente sus procesos institucionales mediante el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción, las Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR), las autoevaluaciones institucionales y los indicadores de gestión. Esta información permite identificar oportunidades de mejora y establecer acciones correctivas y preventivas orientadas a optimizar la calidad de los servicios, aumentar la satisfacción de los usuarios y fortalecer el cumplimiento de los objetivos institucionales. La participación de los diferentes departamentos y comités contribuye a garantizar que las mejoras implementadas respondan a las necesidades reales de los grupos de interés. Evidencias: Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Informes de resultados de satisfacción. Matriz de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR). Actas de apertura de buzones. Autoevaluación CAF institucional 100%. Planes de mejora institucional.	

	Indicadores de gestión institucional. Informes de monitoreo y seguimiento de procesos. Actas y minutas del Comité de Calidad. Informes de gestión institucional. Resultados de SISMAP Salud 88%. Registros de acciones correctivas y preventivas. Evidencias de actualización de procedimientos y protocolos. Informes de seguimiento a planes de mejora. Registros de reuniones de análisis y mejora de procesos.	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval desarrolla acciones orientadas a la optimización de sus procesos asistenciales y administrativos con el propósito de ofrecer servicios más ágiles, eficientes y centrados en las necesidades de los usuarios. Mediante la estandarización de procedimientos, el uso de herramientas tecnológicas, la digitalización de registros y el monitoreo continuo de los servicios, la institución fortalece la capacidad de respuesta, reduce retrasos en la atención y mejora la experiencia de los pacientes. Estas iniciativas contribuyen al incremento de la calidad institucional y a una gestión más eficiente de los recursos disponibles. Evidencias: Procedimientos institucionales documentados. Protocolos para la práctica clínica. Software de gestión hospitalaria. Expedientes clínicos digitalizados. Indicadores de tiempo de respuesta y atención. Informes de monitoreo de procesos. Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Informes de resultados de satisfacción. Planes de mejora institucional. Autoevaluación CAF 100%.	

	Actas y minutas del Comité de Calidad. Registros de actualización y simplificación de procesos. Informes de gestión institucional. Resultados de SISMAP Salud 88%. Evidencias de automatización y digitalización de procesos. Informes de seguimiento a acciones de mejora implementadas.	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval monitorea el desempeño de sus procesos mediante el uso de indicadores de gestión, informes de seguimiento y mecanismos de evaluación institucional que permiten medir el cumplimiento de los objetivos establecidos. A través del seguimiento al Plan Operativo Anual (POA), los resultados de los indicadores institucionales, las evaluaciones de calidad y los procesos de autoevaluación, la institución identifica fortalezas, oportunidades de mejora y acciones necesarias para optimizar la eficiencia de los servicios. Esta práctica fortalece la toma de decisiones basada en evidencias y contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos. Evidencias: Indicadores de gestión institucional. Plan Operativo Anual (POA) 97%. Informes de monitoreo y seguimiento del POA. Informes estadísticos institucionales. Autoevaluación CAF 100%. Planes de mejora institucional. Resultados de SISMAP Salud 88%. Informes de gestión institucional. Actas y minutas de reuniones de seguimiento. Informes del Comité de Calidad. Cuadros de mando e informes de desempeño.	

	Registros de evaluación de procesos. Evidencias de análisis de indicadores. Informes de cumplimiento de metas institucionales. Registros de acciones correctivas derivadas de los resultados obtenidos.	
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.).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval implementa mecanismos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos que pueden afectar la prestación de los servicios de salud y el funcionamiento institucional. A través de los diferentes comités institucionales, los procesos de supervisión, las evaluaciones de calidad y el seguimiento a incidentes y situaciones identificadas, la institución desarrolla acciones preventivas y correctivas orientadas a minimizar riesgos, fortalecer la seguridad de los pacientes y garantizar la continuidad de los servicios. Estas prácticas contribuyen al fortalecimiento de la gestión institucional y a la mejora continua de los procesos asistenciales y administrativos. Evidencias: Comité de Emergencias y Desastres. Comité de Bioseguridad. Comité de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS). Plan Hospitalario de Emergencias y Desastres. Informes de gestión de riesgos. Registros de incidentes y eventos reportados. Informes de supervisión institucional. Actas y minutas de reuniones de los comités. Planes de mejora institucional. Autoevaluación CAF 100%. Informes de monitoreo y seguimiento de procesos. Protocolos de actuación ante emergencias. Registros de simulacros institucionales.	

	Evidencias de acciones correctivas y preventivas implementadas. Informes de seguimiento a hallazgos y oportunidades de mejora. Resultados de auditorías internas y evaluaciones institucionales 98%.	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval mantiene un proceso continuo de revisión y actualización de sus procedimientos, protocolos y documentos institucionales con el propósito de asegurar su alineación con las normativas vigentes, los lineamientos emitidos por los organismos rectores y las necesidades de los usuarios. A través de los comités institucionales, las evaluaciones de calidad, los procesos de autoevaluación y el seguimiento a los resultados de gestión, la institución identifica oportunidades de mejora y fortalece la estandarización de sus actividades. Esta práctica contribuye a mantener procesos eficientes, seguros y orientados a la mejora continua de los servicios de salud. Evidencias: Protocolos para la práctica clínica actualizados. Procedimientos institucionales documentados. Manual de Organización y Funciones 100%. Manual de Cargos. Actas y minutas de reuniones del Comité de Calidad. Informes de Autoevaluación CAF. Planes de mejora institucional. Informes de monitoreo y seguimiento de procesos. Comunicaciones y lineamientos emitidos por el Servicio Nacional de Salud (SNS). Registros de actualización de documentos institucionales.	

	Evidencias de socialización de procedimientos y protocolos actualizados. Informes de auditorías internas y evaluaciones institucionales. Resultados de SISMAP Salud 88%. Registros de capacitaciones relacionadas con nuevos procedimientos. Informes de implementación de mejoras en procesos.	
7. Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval impulsa la innovación y la mejora continua de sus procesos mediante la incorporación progresiva de herramientas tecnológicas, la digitalización de registros, la aplicación del Modelo CAF y la implementación de planes de mejora institucional. Estas acciones permiten optimizar los procesos asistenciales y administrativos, fortalecer la calidad de los servicios y mejorar la capacidad de respuesta ante las necesidades de los usuarios. Asimismo, la institución fomenta la adopción de buenas prácticas y el uso de información basada en evidencias para apoyar la toma de decisiones y el fortalecimiento de la gestión institucional. Evidencias: Software de gestión hospitalaria. Expedientes clínicos digitalizados. Autoevaluación CAF institucional 100%. Planes de mejora institucional. Informes de seguimiento a planes de mejora. Indicadores de gestión institucional. Informes de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) 97%. Resultados de SISMAP Salud 88%. Actas y minutas del Comité de Calidad.	

	Registros de actualización de procedimientos y protocolos. Informes de implementación de mejoras tecnológicas. Evidencias de automatización de procesos administrativos. Registros de capacitaciones sobre nuevas herramientas y metodologías. Informes de gestión institucional. Reportes estadísticos utilizados para la toma de decisiones. Evidencias de proyectos de innovación y mejora continua.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identifica, diseña, entrega y mejora los servicios y productos, utilizando métodos innovadores e involucrando a los pacientes y grupos de interés para identificar y satisfacer sus necesidades y expectativas. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, aplicando la diversidad y la gestión de género, otros.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval orienta la prestación de sus servicios hacia las necesidades y expectativas de los usuarios, garantizando una atención accesible, oportuna y de calidad. A través de su cartera de servicios, protocolos de atención, mecanismos de orientación al usuario y programas de mejora continua, la institución procura ofrecer servicios de salud que respondan de manera efectiva a las demandas de la población. Asimismo, realiza evaluaciones periódicas de la satisfacción de los usuarios para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la experiencia de atención brindada. Evidencias: Cartera de Servicios institucional. Carta Compromiso al Ciudadano 100%. Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano. Protocolos para la práctica clínica. Encuestas de satisfacción de usuarios 95%.	Redes sociales institucionales. Planes de mejora derivados de la retroalimentación de los usuarios.

	Informes de resultados de satisfacción. Registros de atención a usuarios. Oficina de Atención al Usuario. Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR). Matriz de seguimiento de QDSR. Línea 311. Informes de monitoreo de servicios. Registros de orientación e información a usuarios. Página web institucional.	
2. Gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.		No se evidencia
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, tablones de anuncios en Braille y audio), otros.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval evalúa de forma periódica la calidad de los servicios ofrecidos mediante la aplicación de encuestas de satisfacción, el análisis de las Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR), el seguimiento de indicadores institucionales y la revisión de los resultados obtenidos en los diferentes procesos asistenciales y administrativos. Esta información permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora, facilitando la implementación de acciones orientadas a incrementar la satisfacción de los usuarios, optimizar la atención y fortalecer la calidad de los servicios de salud brindados a la población. Evidencias: Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Informes de resultados de satisfacción. Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR). Matriz de seguimiento de QDSR. Actas de apertura de buzón. Indicadores de gestión institucional. Informes de monitoreo de servicios.	Registros de mejoras implementadas a partir de la retroalimentación de los usuarios.

	Informes de gestión institucional. Resultados de SISMAP Salud 88%. Planes de mejora derivados de los resultados de satisfacción. Actas y minutas de reuniones de análisis de resultados. Registros de seguimiento a acciones correctivas y preventivas. Informes de calidad de los servicios. Evidencias de socialización de resultados con las áreas involucradas.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve la coordinación efectiva entre las diferentes áreas asistenciales, administrativas y de apoyo mediante reuniones periódicas, comités institucionales y mecanismos de comunicación interna que facilitan el intercambio de información y la articulación de actividades. Esta coordinación permite garantizar la continuidad de la atención, optimizar el uso de los recursos disponibles y fortalecer la eficiencia de los procesos institucionales. Asimismo, contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos y a la prestación de servicios de salud oportunos y de calidad para los usuarios. Evidencias: Organigrama institucional 100%. Manual de Organización y Funciones 100%. Actas de reuniones departamentales. Minutas de reuniones de coordinación institucional. Comité de Calidad. Comité Farmacoterapéutico.	Actas de seguimiento a compromisos institucionales. Informes de monitoreo de procesos interdepartamentales.

	Comité de Bioseguridad. Comité de Emergencias y Desastres. Listados de participación en reuniones. Informes de seguimiento al Plan Operativo Anual (POA) 97%. Correos institucionales. Registros de comunicación interna. Informes de gestión institucional. Evidencias de coordinación entre áreas clínicas y administrativas.	
2. Participa en un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega, facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos, como, por ejemplo: las Redes Integradas de Salud, las Mesas de Seguridad, Ciudadanía y Género de la localidad y otras.		No se evidencia.
3. Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Por ejemplo: con las ARS, Laboratorios, Proveedoras de productos y servicios médicos, de mantenimiento, etc.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval mantiene una coordinación permanente con instituciones del Sistema Nacional de Salud y otras entidades relacionadas para garantizar la continuidad de la atención y el acceso oportuno a los servicios de salud. A través de la articulación con el Servicio Nacional de Salud (SNS), el Servicio Regional de Salud, centros de referencia, organismos de emergencia y otras instituciones de apoyo, se fortalecen los procesos de referencia y contrarreferencia, gestión de casos, capacitación y respuesta ante situaciones que requieren intervención conjunta. Estas acciones contribuyen a mejorar la calidad de la atención, optimizar los recursos disponibles y ofrecer respuestas más efectivas a las necesidades de la población.	

	Evidencias: Acuerdos y coordinaciones con el Servicio Nacional de Salud (SNS). Evidencias de coordinación con el Servicio Regional de Salud. Registros de referencia y contrarreferencia de pacientes. Actas y minutas de reuniones interinstitucionales. Comunicaciones oficiales con instituciones relacionadas. Informes de actividades conjuntas. Registros de coordinación con organismos de emergencia. Comité de Emergencias y Desastres. Plan Hospitalario de Emergencias y Desastres. Evidencias de participación en jornadas interinstitucionales. Informes de gestión institucional. Registros de seguimiento a pacientes referidos. Fotografías de actividades realizadas en conjunto con otras instituciones. Informes de resultados de programas desarrollados en coordinación. Evidencias de capacitaciones y actividades de cooperación técnica.	
4. Desarrolla asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) sector privado y de ONG para la prestación de servicios coordinados.		No se evidencia

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: Comportamiento de los directivos y del personal, opinión de los servicios, sobre los sistemas de comunicación e información, imagen física de la infraestructura, seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros.)	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval mide de manera periódica la satisfacción de los usuarios mediante encuestas, mecanismos de retroalimentación y canales de participación ciudadana que permiten conocer la percepción de los pacientes sobre la calidad de los servicios recibidos. Los resultados obtenidos son analizados por la institución para identificar fortalezas, oportunidades de mejora y necesidades de los usuarios, contribuyendo a la implementación de acciones orientadas a elevar la calidad de la atención, fortalecer la confianza de la población y mejorar la experiencia de los ciudadanos en los servicios de salud. Evidencias: Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Informes de resultados de satisfacción.	Actas y minutas de reuniones de análisis de resultados. Evidencias de acciones correctivas implementadas. Informes de seguimiento a las mejoras realizadas.

	Indicadores de satisfacción ciudadana. Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR). Matriz de seguimiento de QDSR. Actas de apertura de buzones. Informes de participación ciudadana. Línea 311. Carta Compromiso al Ciudadano 100%. Informes de monitoreo de servicios. Resultados de evaluaciones de calidad. Planes de mejora derivados de los resultados de satisfacción.	
2. Orientación al usuario / paciente que muestra el personal. (amabilidad, trato equitativo, comportamiento con los familiares, apertura, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad, atención oportuna, y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval evalúa continuamente la percepción de los usuarios respecto al acceso, disponibilidad y oportunidad de los servicios de salud mediante encuestas de satisfacción, mecanismos de participación ciudadana y análisis de las solicitudes, sugerencias y reclamaciones recibidas. Esta información permite identificar áreas de mejora relacionadas con los tiempos de atención, la disponibilidad de servicios, la orientación al usuario y la accesibilidad de los procesos institucionales. Los resultados obtenidos son utilizados para fortalecer la capacidad de respuesta de la institución y mejorar la experiencia de los ciudadanos que reciben atención en el centro de salud. Evidencias: Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Informes de resultados de satisfacción. Indicadores de oportunidad y accesibilidad de los servicios. Registros de tiempos de atención. Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR).	

	Matriz de seguimiento de QDSR. Línea 311. Carta Compromiso al Ciudadano 100%. Cartera de Servicios institucional. Informes de monitoreo de servicios. Registros de atención al usuario. Informes de participación ciudadana. Actas de análisis de resultados de satisfacción. Planes de mejora derivados de las evaluaciones realizadas. Evidencias de acciones implementadas para mejorar la accesibilidad y oportunidad de los servicios.	
3. Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval evalúa la percepción de los usuarios respecto a la calidad de la información y orientación recibida durante el proceso de atención, garantizando que los ciudadanos dispongan de información clara, oportuna y accesible sobre los servicios disponibles, sus derechos y deberes, así como los procedimientos institucionales. A través de encuestas de satisfacción, mecanismos de participación ciudadana y canales de comunicación institucional, la organización identifica oportunidades de mejora en los procesos de información y orientación, fortaleciendo la transparencia, la confianza de los usuarios y la calidad de la atención brindada. Evidencias: Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Informes de resultados de satisfacción. Carta Compromiso al Ciudadano 100%. Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano. Cartera de Servicios institucional. Oficina de Acceso a la Información (OAI). Página web institucional. Portal de Transparencia.	

	Redes sociales institucionales. Línea 311. Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR). Informes de participación ciudadana. Registros de orientación al usuario. Materiales informativos y señalización institucional. Actas de análisis de resultados de satisfacción. Planes de mejora derivados de la percepción de los usuarios.	
4. Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval evalúa continuamente la percepción de los usuarios respecto al trato recibido por parte del personal de salud y administrativo, promoviendo una atención basada en el respeto, la ética, la empatía y la calidad humana. A través de encuestas de satisfacción, mecanismos de participación ciudadana y seguimiento a las opiniones de los usuarios, la institución obtiene información valiosa sobre el desempeño del personal en la atención brindada. Estos resultados son utilizados para fortalecer las competencias del talento humano, mejorar la experiencia del usuario y garantizar una atención centrada en las personas. Evidencias: Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Informes de resultados de satisfacción. Indicadores de percepción ciudadana. Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR). Matriz de seguimiento de QDSR. Línea 311. Registros de felicitaciones y reconocimientos recibidos por el personal. Informes de atención al usuario.	

	Evaluaciones de desempeño del personal 98%. Acuerdos de desempeño 100%. Plan Anual de Capacitación 100%. Registros de capacitaciones en servicio al usuario y humanización de la atención. Informes de monitoreo de la calidad del servicio. Actas de reuniones de análisis de resultados. Planes de mejora derivados de la percepción de los usuarios. Evidencias de acciones implementadas para fortalecer la calidad de la atención.	
5. Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fortalece la confianza y credibilidad de los usuarios mediante la promoción de la transparencia institucional, la rendición de cuentas y la difusión oportuna de información sobre los servicios ofrecidos. La institución mantiene mecanismos de comunicación y participación ciudadana que permiten a los usuarios expresar sus opiniones y recibir información clara sobre los procesos institucionales. A través de la Carta Compromiso al Ciudadano, la Oficina de Acceso a la Información (OAI), el Portal de Transparencia y otros canales institucionales, se promueve una gestión abierta y orientada a satisfacer las necesidades de la población, contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional y la confianza de los ciudadanos. Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano 100%. Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano. Oficina de Acceso a la Información (OAI). Portal de Transparencia institucional. Página web institucional. Redes sociales institucionales.	

	Línea 311. Informes de rendición de cuentas. Informes de gestión institucional. Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Informes de percepción ciudadana. Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR). Registros de solicitudes de información atendidas. Publicaciones institucionales dirigidas a la ciudadanía. Actas de reuniones con grupos comunitarios y usuarios. Planes de mejora derivados de la retroalimentación ciudadana.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de consulta, de visita; tiempo de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval facilita el acceso de los usuarios a los servicios de salud mediante horarios establecidos de atención, una ubicación accesible para la población, mecanismos de orientación al usuario y condiciones de infraestructura que favorecen la movilidad de personas con discapacidad. Asimismo, la institución dispone de canales digitales e informativos que permiten a los ciudadanos obtener información sobre los servicios disponibles, fortaleciendo la accesibilidad y mejorando la experiencia de los usuarios. Los resultados de las encuestas de satisfacción reflejan una percepción favorable respecto al acceso y disponibilidad de los servicios ofrecidos. Evidencias: Encuestas de satisfacción de usuarios 95%.	

	Informes de resultados de satisfacción. Carta Compromiso al Ciudadano 100%. Cartera de Servicios. Horarios de consulta y atención publicados. Página web institucional. Redes sociales institucionales. Oficina de Atención al Usuario. Línea 311. Infraestructura con rampas de acceso. Sillas de ruedas disponibles para usuarios. Señalización institucional. Registros de atención al usuario. Fotografías de accesos e infraestructura. Informes de monitoreo de servicios. Matriz de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR).	
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.).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval mantiene un compromiso permanente con la calidad de los servicios de salud mediante la aplicación de protocolos clínicos, el monitoreo de indicadores institucionales y la evaluación continua de la satisfacción de los usuarios. La institución trabaja para garantizar la disponibilidad de insumos y medicamentos esenciales, el adecuado funcionamiento de los equipos médicos y el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de los pacientes. Los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción y los procesos de monitoreo institucional reflejan una percepción favorable de los usuarios respecto a la calidad y oportunidad de los servicios recibidos. Evidencias: Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Informes de resultados de satisfacción. Indicadores de calidad institucional.	

	Protocolos para la práctica clínica. Comité de Calidad. Informes de monitoreo de servicios. Resultados de SISMAP Salud 88%. Inventario de medicamentos e insumos médicos. Reportes de abastecimiento de farmacia. Registros de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos. Informes de funcionamiento de equipos médicos. Registros de entrega de resultados de laboratorio. Planes de mejora institucional. Informes de gestión institucional. Comité de Bioseguridad. Evidencias de actividades relacionadas con la gestión ambiental y manejo adecuado de residuos hospitalarios.	
3. Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval ha fortalecido la modernización de sus servicios mediante la incorporación de herramientas tecnológicas orientadas a mejorar la calidad de la atención y la gestión de la información. La implementación de expedientes clínicos digitalizados, el uso de software para la gestión hospitalaria y la disponibilidad de canales digitales de comunicación contribuyen a ofrecer servicios más ágiles, eficientes y accesibles para los usuarios. Estas iniciativas favorecen una percepción positiva de la institución como una organización comprometida con la innovación y la mejora continua de los servicios de salud. Evidencias: Software de gestión hospitalaria. Expedientes clínicos digitalizados. Registros electrónicos de pacientes. Página web institucional.	

	Redes sociales institucionales. Portal de Transparencia. Línea 311. Informes de implementación de mejoras tecnológicas. Registros de capacitación del personal en herramientas digitales. Informes de monitoreo del proceso de digitalización. Reportes generados por los sistemas de información. Plan Operativo Anual (POA) 97%. Planes de mejora institucional. Resultados de Autoevaluación CAF 100%. Evidencias de automatización de procesos administrativos. Informes de gestión institucional.	
4. Capacidades de la organización para la innovación.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fortalece sus capacidades para la innovación mediante la implementación progresiva de herramientas tecnológicas, la capacitación continua del personal y el desarrollo de iniciativas orientadas a la mejora de los procesos asistenciales y administrativos. La institución promueve la adopción de nuevas prácticas de gestión, la digitalización de la información clínica y la participación de los diferentes comités institucionales en la identificación de oportunidades de mejora. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de una cultura organizacional enfocada en la modernización, la eficiencia y la mejora continua de los servicios de salud. Evidencias: Software de gestión hospitalaria. Expedientes clínicos digitalizados. Plan Operativo Anual (POA) 97%. Plan Anual de Capacitación 100%. Informes de ejecución del Plan de Capacitación.	

	Autoevaluación CAF institucional 100%. Planes de mejora institucional. Comité de Calidad. Comité de Bioseguridad. Comité de Emergencias y Desastres. Actas y minutas de reuniones de los comités. Informes de implementación de mejoras tecnológicas. Registros de capacitación en herramientas digitales. Informes de monitoreo y seguimiento de procesos. Evidencias de automatización de procesos administrativos. Informes de gestión institucional. Resultados de SISMAP Salud 100%.	
5. Digitalización en la organización.	Contamos con la implementación de un sistema de registro y control de pacientes, para la gestión administrativa, también contamos con el sistema de labplus en el área de laboratorio para medir el tiempo comprometidos en la disponibilidad de resultados. Evidencias: Capturas de pantalla del sistema de registro y control de pacientes en funcionamiento. Reportes generados por el sistema con estadísticas de pacientes registrados y atendidos. Manuales de usuario o procedimientos para el uso del sistema de gestión de pacientes. Contratos, licencias o documentación de adquisición e implementación del sistema. Actas de reuniones donde se aprueba o socializa la implementación de la plataforma digital. Evidencias de capacitación al personal sobre el uso del sistema (listas de asistencia, fotografías, programas de capacitación). Informes de seguimiento que demuestren el uso continuo del sistema.	

	Registros electrónicos de citas, admisiones o atenciones realizadas mediante la plataforma. Capturas de pantalla del sistema LabPlus operando en el área de laboratorio. Reportes de LabPlus sobre tiempos de procesamiento y entrega de resultados. Indicadores de cumplimiento de los tiempos comprometidos para la disponibilidad de resultados de laboratorio. Informes comparativos que evidencien mejoras en los tiempos de respuesta antes y después de la implementación del sistema. Procedimientos o protocolos del área de laboratorio que incluyan el uso de LabPlus. Registros de auditorías internas donde se verifique el uso de los sistemas digitales. Encuestas de satisfacción de usuarios relacionadas con la rapidez en la entrega de resultados y la gestión de pacientes.	

6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

1. Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval mantiene mecanismos orientados a garantizar una atención oportuna a los usuarios mediante la organización de los horarios de consulta, la programación de servicios y el monitoreo continuo de las actividades asistenciales. La institución dispone de jornadas de atención establecidas que facilitan el acceso de los pacientes a los diferentes servicios de salud, contribuyendo a reducir los tiempos de espera y mejorar la satisfacción de los usuarios. Asimismo, se realiza seguimiento a la ejecución de los procesos relacionados con consultas, procedimientos y listas de espera, permitiendo fortalecer la eficiencia en la prestación de los servicios. Evidencias: Agenda de Consulta Externa. Cartera de Servicios. Lista de Espera Quirúrgica. Informes de ejecución de la Lista de Espera Quirúrgica. Registro de asistencia y ponche del personal. Horarios de servicios y consultas. Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Informes de resultados de satisfacción. Informes de monitoreo de servicios. Página web institucional. Redes sociales institucionales. Reportes estadísticos de atención. Registros de programación de consultas y procedimientos. Informes de gestión institucional.	

2. Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas, Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 1. Costo de los servicios. 2. Cumplimiento de la Cartera de Servicios 3. Cumplimiento de los estándares comprometidos.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval cuenta con mecanismos establecidos para la recepción, gestión y seguimiento de las Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDSR), garantizando una respuesta oportuna a los usuarios. La institución dispone de un comité responsable de la apertura y gestión de buzones, así como de procedimientos definidos para el análisis de las situaciones reportadas y la implementación de acciones correctivas cuando corresponda. Asimismo, mantiene horarios de atención establecidos en los diferentes servicios y departamentos, permitiendo una adecuada organización de la atención y fortaleciendo la satisfacción de los usuarios. Evidencias: Comité de apertura de buzón. Actas de apertura de buzones. Matriz de seguimiento de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDSR). Registros de quejas y sugerencias recibidas. Informes de seguimiento a casos reportados. Evidencias de acciones correctivas implementadas. Línea 311. Carta Compromiso al Ciudadano 100%. Informes de gestión de atención al usuario. Horarios de atención de los diferentes servicios. Cartera de Servicios institucional. Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Informes de resultados de satisfacción. Minutas de reuniones de seguimiento. Informes de mejora derivados de las reclamaciones y sugerencias recibidas.	
4. Resultados de las medidas de evaluación (subsanación) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval da seguimiento al cumplimiento de los estándares de calidad mediante procesos de evaluación, monitoreo y control que permiten identificar oportunidades de	

	mejora y fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos. La institución es evaluada periódicamente a través de los compromisos asumidos en la Carta Compromiso al Ciudadano y otros mecanismos de supervisión institucional, manteniendo altos niveles de cumplimiento en los indicadores establecidos. Asimismo, las quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas son analizadas para implementar medidas correctivas que contribuyan a la mejora continua de los procesos y a la satisfacción de los usuarios. Evidencias: Evaluaciones de la Carta Compromiso al Ciudadano 100%. Informes de cumplimiento de indicadores institucionales 93%. Carta Compromiso al Ciudadano 100%. Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano. Matriz de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS/QDSR). Actas de apertura de buzones. Informes de seguimiento a acciones correctivas. Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Informes de resultados de satisfacción. Comité de Calidad. Planes de mejora institucional. Informes de monitoreo de servicios. Resultados de SISMAP Salud 88%. Informes de gestión institucional. Evidencias de implementación de acciones de subsanación y mejora.	
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	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval monitorea de manera continua los indicadores de eficiencia sanitaria mediante los sistemas de información establecidos por el Ministerio de Salud Pública, el Servicio Nacional de Salud (SNS) y el	

quirúrgica, tiempo medio de permanencia del paciente, etc.	Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP Salud). Los resultados obtenidos permiten evaluar el desempeño institucional en aspectos relacionados con la producción de servicios, ocupación hospitalaria y cumplimiento de los indicadores priorizados del sector salud. La institución ha alcanzado una puntuación de 89.95% en SISMAP Salud, evidenciando un adecuado nivel de cumplimiento de los estándares e indicadores establecidos para la gestión hospitalaria. Evidencias: Ranking Hospitalario 88%. Ranking SISMAP Salud 88%. Reporte de Producción Mensual 67A. Formulario 72A. Repositorio del Servicio Nacional de Salud (SNS). Indicadores priorizados del sector salud. Informes de monitoreo institucional. Resultados de SISMAP Salud 88%. Reportes estadísticos de producción de servicios. Informes de gestión institucional. Registros de ocupación hospitalaria. Reportes de servicios asistenciales. Indicadores de eficiencia sanitaria. Informes remitidos al SNS y al Ministerio de Salud Pública.	
6. Tiene ajustada su Cartera de Servicios.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval mantiene actualizada su Cartera de Servicios conforme a los lineamientos establecidos por el Servicio Nacional de Salud (SNS) y el Ministerio de Salud Pública. La institución reporta periódicamente su producción de servicios mediante el formulario 67A, permitiendo monitorear el cumplimiento de la oferta asistencial autorizada y la demanda de los usuarios. La amplia cartera de servicios incluye consultas especializadas, programas de prevención,	

	servicios diagnósticos, emergencia, hospitalización y unidades de cuidados intensivos, garantizando una atención integral a la población. Los resultados de satisfacción de los usuarios reflejan una valoración positiva de los servicios brindados por la institución. Evidencias: Reporte 67A. Formulario 72A. Matriz de Cartera de Servicios. Cartera de Servicios aprobada por el SNS. Reportes de producción de servicios. Repositorio del Servicio Nacional de Salud (SNS). Consulta Externa. Servicios especializados habilitados. Programa de Tuberculosis (TB). Programa de Vacunación. Unidad de Odontología. Unidad de Adolescentes. Laboratorio Clínico 24 horas. Servicios de Imágenes 24 horas. Emergencia 24 horas. Hospitalización 24 horas. UCI Neonatal, Pediátrica y Polivalente. Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Informes de gestión institucional.	
7. Índice de Satisfacción de Usuarios.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval realiza mediciones periódicas de la satisfacción de los usuarios mediante la aplicación continua de encuestas que permiten evaluar la calidad de los servicios prestados, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la atención centrada en el paciente. Los resultados obtenidos son analizados para apoyar la toma de decisiones y la implementación de acciones orientadas al mejoramiento continuo de los servicios de salud. La institución mantiene un índice de satisfacción de	

	usuarios de 87%, evidenciando una percepción favorable de la calidad de la atención brindada. Evidencias: Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Reportes de encuestas de satisfacción. Plataforma de Encuestas del Servicio Nacional de Salud (SNS). Indicadores de satisfacción de usuarios 95%. Carta Compromiso al Ciudadano. Resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano 100%. Buzones de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDSR). Actas de apertura de buzones. Informes de análisis de satisfacción. Planes de mejora derivados de los resultados obtenidos. Informes de gestión institucional. Reportes de seguimiento a acciones correctivas. Resultados publicados en plataformas institucionales. Indicador de satisfacción general de usuarios (95%).	

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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval dispone de diversos canales de información y comunicación que facilitan el acceso oportuno a la información institucional y fortalecen la transparencia en la gestión pública. La institución utiliza herramientas digitales y presenciales para mantener una comunicación efectiva con los usuarios y grupos de interés, permitiendo la difusión de informaciones relevantes sobre los servicios de salud, actividades institucionales y mecanismos de participación ciudadana. Asimismo, cuenta con una representante de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), quien garantiza el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de transparencia y acceso a la información pública. Evidencias: Oficina de Acceso a la Información (OAI). Representante de la OAI. Página web institucional. Portal de Transparencia. Redes sociales institucionales. Línea 311. Correo institucional. Publicaciones institucionales. Informes de acceso a la información pública. Registros de solicitudes de información. Informes de gestión institucional. Carta Compromiso al Ciudadano 100%. Materiales informativos dirigidos a usuarios. Evidencias de interacción con ciudadanos a través de medios digitales.	
2. Disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.)	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval garantiza la disponibilidad y difusión de información oportuna, confiable y accesible para los usuarios y grupos de interés a través de diversos canales de	

	comunicación institucional. La organización mantiene herramientas de comunicación interna y externa que facilitan la orientación de los usuarios, la divulgación de informaciones relevantes y el acceso a los servicios ofrecidos. Estos mecanismos contribuyen a fortalecer la transparencia institucional, mejorar la interacción con la ciudadanía y asegurar que la información proporcionada sea actualizada y de fácil acceso para todas las partes interesadas. Evidencias: Página web institucional. Redes sociales institucionales. Correo electrónico institucional. Línea telefónica institucional. Línea 311. Oficina de Acceso a la Información (OAI). Portal de Transparencia. Relacionador público institucional. Publicaciones informativas. Avisos y comunicados institucionales. Registros de atención al usuario. Informes de gestión institucional. Materiales informativos dirigidos a usuarios. Evidencias de actualización de información en medios digitales. Registros de solicitudes y respuestas de información.	
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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval pone a disposición de los grupos de interés información relacionada con el cumplimiento de los objetivos institucionales, los resultados de gestión y el desempeño organizacional, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas. La institución pública y monitorea periódicamente información sobre la ejecución de su Plan Operativo Anual (POA), los reportes de producción de servicios y los	

	resultados obtenidos en herramientas de evaluación como SISMAP Salud. Estas acciones permiten a los usuarios, colaboradores y organismos de supervisión conocer el desempeño institucional y el nivel de cumplimiento de las metas establecidas. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA) 97%. Informes de ejecución y monitoreo del POA. Portal de Transparencia. Página web institucional. Resultados de SISMAP Salud 88%. Ranking Hospitalario 88%. Reportes 67A y 72A. Repositorio del Servicio Nacional de Salud (SNS). Informes de gestión institucional. Indicadores de desempeño institucional. Informes de cumplimiento de metas. Carta Compromiso al Ciudadano 100%. Informes de rendición de cuentas. Publicaciones institucionales sobre resultados de gestión. Evidencias de difusión de resultados institucionales.	

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).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve la participación de los grupos de interés mediante la aplicación de encuestas de satisfacción, reuniones de consulta y espacios de retroalimentación que permiten identificar las necesidades y expectativas de los usuarios. Estas herramientas facilitan la incorporación de las opiniones de los ciudadanos en la mejora de los servicios y en la toma de decisiones institucionales,	

	fortaleciendo la calidad de la atención y la orientación al usuario. Los resultados obtenidos a través de las encuestas reflejan un alto nivel de satisfacción y participación de los usuarios en los procesos de evaluación de los servicios ofrecidos por la institución. Evidencias: Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Informes de encuestas diarias. Informes de grupos focales. Resultados de satisfacción de usuarios (95%). Departamento de Atención al Usuario. Buzones de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDSR). Actas de reuniones con grupos de interés. Registros de participación ciudadana. Informes de análisis de percepción de usuarios. Carta Compromiso al Ciudadano 100%. Línea 311. Informes de gestión institucional. Planes de mejora derivados de la participación de los usuarios. Evidencias de reuniones y actividades de consulta.	
2. Porcentaje de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Usuarios/Pacientes (Número, tipo y resultados de las innovaciones implementadas).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval ha incorporado herramientas tecnológicas para fortalecer la gestión administrativa y mejorar la atención a los usuarios. La implementación de un sistema de registro y control de pacientes permite optimizar el manejo de la información, agilizar los procesos administrativos y facilitar el seguimiento de los servicios prestados. Estas innovaciones contribuyen a mejorar la eficiencia operativa, la calidad de los registros institucionales y la capacidad de respuesta ante las necesidades de los ciudadanos y pacientes.	

	Evidencias: Sistema de registro y control de pacientes. Reportes generados por los diferentes módulos del sistema. Expedientes clínicos digitalizados. Registros electrónicos de pacientes. Informes de gestión administrativa. Reportes estadísticos institucionales. Plataforma de gestión hospitalaria. Evidencias de digitalización de procesos. Informes de monitoreo y seguimiento de los sistemas implementados. Capacitaciones sobre el uso de herramientas tecnológicas. Informes de mejora de procesos administrativos. Planes de mejora institucional. Resultados de Autoevaluación CAF. Informes de gestión institucional.	
3. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. (Resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones tecnológicas para los procesos y servicios, servicios online o uso de Apps; mejora en los tiempos de respuesta, el acceso y la comunicación interna y externa; reducción de costos, etc.).		No se evidencia

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).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve la participación de los ciudadanos mediante diversos canales digitales y mecanismos de comunicación que facilitan el acceso a la información y fortalecen la interacción entre la institución y los usuarios. A través de la página web institucional, el Portal de Transparencia, las redes sociales, el correo institucional y la Línea 311, los ciudadanos pueden acceder a informaciones relevantes, realizar consultas, expresar inquietudes y participar activamente en los procesos de mejora de los servicios. Asimismo, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) garantiza el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la transparencia y el acceso a la información pública. Evidencias: Oficina de Acceso a la Información (OAI). Representante de la OAI. Página web institucional. Portal de Transparencia. Redes sociales institucionales. Correo institucional. Línea 311. Registros de solicitudes de información. Informes de acceso a la información pública. Publicaciones institucionales en medios digitales. Reportes de interacción en redes sociales. Carta Compromiso al Ciudadano 100%. Informes de participación ciudadana. Registros de consultas y requerimientos de usuarios. Evidencias de difusión de información institucional a través de medios digitales.	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, Usuarios/Pacientes los empleados y otros grupos de interés).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval evalúa periódicamente la percepción de sus colaboradores y usuarios sobre la imagen institucional y el rendimiento general de la organización mediante la aplicación de encuestas de clima laboral y encuestas de satisfacción. Los resultados obtenidos reflejan una valoración positiva tanto de los servicios ofrecidos como del desempeño institucional, evidenciando el compromiso de la organización con la calidad, la mejora continua y la atención centrada en las personas. Asimismo, los resultados alcanzados en SISMAP Salud respaldan el nivel de desempeño institucional y fortalecen la confianza de los diferentes grupos de interés. Evidencias: Encuesta de Clima Laboral 93%. Resultados de Encuesta de Clima Laboral 93%. Encuesta de Satisfacción de Usuarios 95%. Informes de resultados de satisfacción. Resultados SISMAP Salud 88%. Informes de gestión institucional. Carta Compromiso al Ciudadano 100%. Informes de monitoreo institucional. Indicadores de desempeño organizacional 100%. Reportes de evaluación institucional 98%. Planes de mejora derivados de las encuestas. Actas de reuniones de análisis de resultados.	

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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve la participación de los colaboradores en la toma de decisiones mediante reuniones, socializaciones y el uso de diferentes formularios y mecanismos de participación institucional. Estas acciones permiten que el personal aporte ideas, sugerencias y opiniones orientadas a fortalecer los procesos y servicios de la organización. Asimismo, la difusión continua de la misión, visión y valores institucionales contribuye a que los colaboradores conozcan su rol dentro de la organización y se comprometan con el cumplimiento de los objetivos institucionales. Los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral reflejan una percepción positiva respecto a la participación e involucramiento del personal. Evidencias: Encuesta de Clima Laboral 93%. Resultados de la Encuesta de Clima Laboral. Formularios de participación. Actas de reuniones institucionales. Listados de asistencia a reuniones. Socializaciones de misión, visión y valores. Manual de Inducción. Plan Estratégico Institucional. Informes de participación del personal. Comités institucionales. Minutas de reuniones de trabajo. Evidencias de aportes realizados por los colaboradores. Planes de mejora derivados de la participación del personal.	
3. La participación de las personas en las actividades de mejora.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fomenta la participación de los colaboradores en las actividades de mejora mediante reuniones periódicas	

	con los diferentes departamentos y grupos de trabajo. En estos espacios se analizan situaciones identificadas en los procesos institucionales, se evalúan oportunidades de mejora y se promueve la generación de propuestas orientadas a fortalecer la calidad de los servicios y el desempeño organizacional. Esta participación contribuye al desarrollo de una cultura de mejora continua y al compromiso del personal con los objetivos institucionales. Evidencias: Actas de reuniones departamentales. Listados de asistencia a reuniones. Fotografías de reuniones de trabajo. Minutas de reuniones. Planes de mejora institucional. Informes de seguimiento a acciones de mejora. Comités institucionales. Registros de propuestas de mejora presentadas por los colaboradores. Informes de gestión institucional. Evidencias de participación del personal en actividades de mejora. Encuesta de Clima Laboral 93%. Resultados de evaluación de procesos. Cronogramas de reuniones periódicas.	
4. Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y la integridad, fomentando la participación de los colaboradores en los diferentes comités institucionales y procesos de mejora. La institución dispone de mecanismos de consulta y retroalimentación que permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer el compromiso	

	del personal con los valores institucionales. Asimismo, las sugerencias recibidas a través de los buzones institucionales y las encuestas de satisfacción son socializadas y analizadas para la elaboración de planes de mejora, fortaleciendo la responsabilidad, la conducta ética y la participación de los colaboradores en la gestión institucional. Evidencias: Encuesta de satisfacción de usuarios. Resultados de satisfacción de usuarios (95%). Encuesta de Clima Laboral 93%. Informes de Clima Organizacional. Buzones de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDSR). Actas de apertura de buzones. Planes de mejora institucional. Comités hospitalarios. Actas de reuniones de comités. Listados de participación de colaboradores. Código de Ética Institucional. Socializaciones sobre ética e integridad. Informes de gestión institucional. Evidencias de participación del personal en actividades de mejora.	
5. Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo con los colaboradores mediante la realización periódica de encuestas de clima laboral y reuniones de socialización de resultados. Estos espacios permiten conocer la percepción del personal sobre distintos aspectos organizacionales, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la participación de los colaboradores en la toma de decisiones. Asimismo, los resultados obtenidos son analizados y	

	utilizados para la elaboración de planes de mejora orientados al fortalecimiento del ambiente laboral y el desarrollo institucional. Evidencias: Encuesta de Clima Laboral 93%. Resultados de la Encuesta de Clima Laboral. Presentaciones de resultados de encuestas. Actas de reuniones de socialización. Listados de asistencia a reuniones. Planes de mejora elaborados. Informes de seguimiento a planes de mejora. Minutas de reuniones institucionales. Formularios de consulta y participación. Informes de gestión de Recursos Humanos. Evidencias de reuniones departamentales. Cronogramas de reuniones institucionales. Registros de propuestas y sugerencias del personal.	
6. La responsabilidad social de la organización.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval demuestra su compromiso con la responsabilidad social mediante la implementación de mecanismos que facilitan la participación de los usuarios y la atención de sus necesidades e inquietudes. La institución promueve una gestión orientada a la mejora continua de los servicios a través de la recepción y análisis de quejas, denuncias y sugerencias, utilizando diferentes canales de comunicación accesibles para la ciudadanía. Estas acciones fortalecen la relación con la comunidad, fomentan la transparencia institucional y contribuyen a una atención más centrada en las necesidades de los usuarios.	

	Evidencias: Buzones de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDSR). Línea 311. Redes sociales institucionales. Actas de apertura de buzones. Matriz de seguimiento de QDSR. Informes de atención al usuario. Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Informes de resultados de satisfacción. Oficina de Acceso a la Información (OAI). Portal de Transparencia. Página web institucional. Informes de gestión institucional. Evidencias de respuesta a solicitudes ciudadanas. Planes de mejora derivados de las opiniones de los usuarios.	
7. La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No se evidencia
8. El impacto de la digitalización en la organización.		No se evidencia
9. La agilidad en los procesos internos de la organización.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.		No se evidencia

2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No se evidencia
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval implementa mecanismos para la asignación de responsabilidades y la evaluación del desempeño de los colaboradores, garantizando que cada servidor conozca sus funciones y los objetivos asociados a su puesto de trabajo. La institución realiza evaluaciones periódicas del desempeño y establece acuerdos de desempeño que permiten dar seguimiento al cumplimiento de las metas individuales y organizacionales. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de la gestión del talento humano, la mejora continua y el logro de los objetivos institucionales. Evidencias: Evaluaciones de Desempeño 98%. Acuerdos de Desempeño 100%. Resultados de Evaluación del Desempeño. Manual de Organización y Funciones 100%. Descripciones de cargos. Plan Operativo Anual (POA) 97%. Informes de Recursos Humanos. Registros de seguimiento al desempeño. Encuesta de Clima Laboral 93%. Informes de gestión de Recursos Humanos. Evidencias de retroalimentación al personal. Listados de colaboradores evaluados. Expedientes del personal. Informes de cumplimiento de metas individuales.	
4. La gestión del conocimiento.		No se evidencia
5. La comunicación interna y las medidas de información.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval dispone de diversos mecanismos de comunicación	

	interna que facilitan la difusión oportuna de informaciones institucionales y fortalecen la coordinación entre las diferentes áreas de trabajo. La institución utiliza grupos de encargados, correos institucionales y reuniones de trabajo para compartir informaciones relevantes, lineamientos institucionales, actividades programadas y decisiones organizacionales, contribuyendo a mantener informados a los colaboradores y favoreciendo una gestión más eficiente y participativa. Evidencias: Grupos institucionales de encargados. Correos electrónicos institucionales. Actas de reuniones. Minutas de reuniones departamentales. Convocatorias institucionales. Circulares internas. Comunicaciones oficiales. Informes de gestión institucional. Encuesta de Clima Laboral 93%. Evidencias de socialización de informaciones. Listados de asistencia a reuniones. Capturas o registros de comunicaciones internas. Manual de Inducción. Plan Operativo Anual (POA) 97%.	
6. El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		No se evidencia
7. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve la innovación y la mejora continua mediante la implementación de herramientas tecnológicas orientadas a optimizar los procesos administrativos y fortalecer la gestión institucional. La incorporación de un sistema de registro y control de pacientes ha permitido mejorar la organización de la	

	información, agilizar los procesos de atención y facilitar el acceso a datos necesarios para la toma de decisiones. Estas iniciativas evidencian el compromiso de la institución con la modernización de sus servicios y la adaptación a nuevas formas de gestión que contribuyen al fortalecimiento del desempeño organizacional. Evidencias: Sistema de registro y control de pacientes. Reportes generados por los módulos del sistema. Expedientes clínicos digitalizados. Registros electrónicos de pacientes. Informes de gestión administrativa. Reportes estadísticos institucionales. Planes de mejora institucional. Autoevaluación CAF 100%. Resultados de SISMAP Salud 88%. Informes de monitoreo de procesos. Capacitaciones en herramientas tecnológicas. Actas de reuniones de mejora continua. Evidencias de automatización de procesos administrativos. Informes de gestión institucional.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval evalúa periódicamente el ambiente de trabajo y la cultura organizacional mediante la aplicación de encuestas de clima laboral, las cuales permiten conocer la percepción de los colaboradores sobre las condiciones laborales, las relaciones interpersonales, la comunicación interna y el compromiso institucional. Los resultados obtenidos sirven como	

	base para la identificación de oportunidades de mejora y el fortalecimiento de un entorno de trabajo favorable que contribuya al bienestar del personal y al cumplimiento de los objetivos institucionales. Evidencias: Encuesta de Clima Laboral 93%. Resultados de la Encuesta de Clima Laboral. Informes de Clima Organizacional. Planes de mejora derivados de la encuesta. Actas de reuniones de socialización de resultados. Listados de asistencia. Informes de Recursos Humanos. Actividades de integración institucional. Evidencias de reuniones departamentales. Informes de gestión institucional. Formularios de participación del personal. Registros de acciones implementadas para mejorar el clima laboral. Resultados de satisfacción de los colaboradores.	
2. El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).		No se evidencia
3. El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve un ambiente laboral basado en la igualdad de oportunidades, el respeto mutuo y la equidad en el trato hacia todos los colaboradores. A través de la Encuesta de Clima Laboral, la institución evalúa periódicamente la percepción del personal sobre aspectos relacionados con la igualdad, la inclusión y el trato recibido dentro de la organización, permitiendo identificar oportunidades de mejora y fortalecer una cultura organizacional orientada al respeto, la no discriminación y la participación de todos los servidores.	

	Evidencias: Encuesta de Clima Laboral 93%. Resultados de la Encuesta de Clima Laboral. Informes de Clima Organizacional. Políticas institucionales de Recursos Humanos. Reglamento Interno. Manual de Organización y Funciones 100%. Expedientes del personal. Evaluaciones de desempeño 98%. Planes de mejora derivados de la encuesta de clima laboral. Informes de Recursos Humanos. Actas de reuniones de socialización. Evidencias de participación de los colaboradores. Registros de acciones orientadas a fortalecer la equidad y el respeto institucional.	
4. Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval desarrolla acciones orientadas a garantizar condiciones adecuadas en las instalaciones y ambientes de trabajo mediante la ejecución de un Plan de Mantenimiento que contribuye a la conservación, adecuación y embellecimiento de las diferentes áreas institucionales. Estas acciones favorecen un entorno laboral seguro, funcional y confortable para los colaboradores y usuarios, fortaleciendo la calidad de los servicios y el bienestar del personal. La institución da seguimiento a la ejecución de las actividades programadas, asegurando la mejora continua de la infraestructura y de las condiciones ambientales de trabajo. Evidencias: Plan de Mantenimiento institucional 100%. Ejecución del Plan de Mantenimiento 100%. Reportes de mantenimiento preventivo. Reportes de mantenimiento correctivo.	

	Evidencias cargadas en SISMAP 100%. Informes de adecuación de áreas. Fotografías de mejoras realizadas. Cronograma de mantenimiento. Informes de infraestructura. Actas de seguimiento a mantenimiento. Registros de inspecciones de áreas. Informes de gestión institucional. Encuesta de Clima Laboral 93%. Evidencias de embellecimiento y acondicionamiento de espacios.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollo sistemático de carrera y competencias.		No se evidencia
2. Nivel de motivación y empoderamiento.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve la motivación y el empoderamiento de sus colaboradores mediante la ejecución de programas de capacitación, charlas motivacionales y actividades orientadas al fortalecimiento de las competencias personales y profesionales. Estas iniciativas contribuyen a incrementar el compromiso institucional, fortalecer el sentido de pertenencia y mejorar el desempeño laboral. Asimismo, la participación del personal en las actividades formativas favorece el desarrollo de habilidades necesarias para el cumplimiento eficiente de sus funciones y el logro de los objetivos institucionales. Evidencias: Plan Anual de Capacitación 100%. Programa de capacitación institucional. Charlas motivacionales.	

	Listados de participación en capacitaciones. Listados de asistencia a charlas motivacionales. Informes de ejecución del Plan de Capacitación. Certificados de participación. Registros de actividades de desarrollo del personal. Informes de Recursos Humanos. Encuesta de Clima Laboral 93%. Evidencias fotográficas de las actividades. Cronograma de capacitaciones. Informes de gestión institucional.	
3. El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve el desarrollo profesional de sus colaboradores mediante la ejecución continua de programas de capacitación y formación orientados al fortalecimiento de competencias técnicas y administrativas. La institución evalúa la percepción del personal sobre el acceso y la calidad de la formación a través de la Encuesta de Clima Laboral, obteniendo resultados favorables que evidencian la satisfacción de los colaboradores con las oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional brindadas por la organización. Asimismo, las evaluaciones y acuerdos de desempeño permiten identificar necesidades de capacitación y apoyar el desarrollo continuo del talento humano. Evidencias: Encuesta de Clima Laboral 93%. Resultados de la Encuesta de Clima Laboral (93.03%). Plan Anual de Capacitación 100%. Ejecución del Plan de Capacitación 100%. Evaluaciones de Desempeño 98%. Acuerdos de Desempeño 100%. Registros de capacitaciones realizadas. Listados de asistencia a capacitaciones. Certificados de participación. Informes de Recursos Humanos.	

	Cronograma de actividades formativas. Informes de ejecución de capacitación 100%. Evidencias fotográficas de actividades de formación. Informes de gestión institucional.	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

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

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).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fortalece continuamente las capacidades de sus colaboradores para brindar una atención humanizada y centrada en el usuario mediante programas de capacitación y sensibilización orientados al trato digno, la comunicación efectiva y la calidad del servicio. La institución dispone de mecanismos para recibir retroalimentación de los usuarios a través de buzones de sugerencias y encuestas de satisfacción, lo que permite monitorear la percepción sobre el trato recibido y desarrollar acciones de mejora cuando es necesario. Los resultados obtenidos reflejan un alto nivel de capacitación del personal y una valoración positiva de los servicios brindados a los usuarios. Evidencias: Buzones de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDSR). Actas de apertura de buzones. Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Informe general de satisfacción de usuarios (95%). Capacitaciones en trato humanizado. Registros de capacitación del personal. Listados de asistencia a capacitaciones. Certificados de participación. Informes de Recursos Humanos. Plan Anual de Capacitación 100%. Evidencias de sensibilización del personal. Reportes de atención al usuario. Fotografías de actividades formativas. Indicador de colaboradores capacitados y sensibilizados en trato humanizado (95.4%). Informes de gestión institucional.	

2. **Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados de Indicadores relacionados con: ~~1.~~ El rendimiento individual (por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval evalúa de manera periódica el rendimiento individual de sus colaboradores mediante la implementación de evaluaciones de desempeño y acuerdos de desempeño, permitiendo medir el cumplimiento de las funciones asignadas, los objetivos establecidos y las competencias requeridas para cada puesto de trabajo. Estos mecanismos contribuyen al fortalecimiento de la gestión del talento humano, la mejora continua del desempeño laboral y el logro de los objetivos institucionales. Los resultados obtenidos evidencian una alta participación del personal en los procesos de evaluación y seguimiento del desempeño. Evidencias: Evaluaciones de Desempeño 98%. Matriz de Evaluación de Desempeño. Acuerdos de Desempeño firmados por el personal 100%. Resultados de Evaluación del Desempeño 98%. Expedientes de personal. Informes de Recursos Humanos. Registros de seguimiento al desempeño. Manual de Organización y Funciones 100%. Descripciones de puestos.	

	Informes de cumplimiento de objetivos individuales. Encuesta de Clima Laboral. Reportes de gestión del talento humano. Evidencias de retroalimentación al personal. Acuerdos de desempeño firmados por el 98% del personal.	
2. El uso de herramientas digitales de información y comunicación.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval utiliza diversas herramientas digitales de información y comunicación para fortalecer la gestión institucional, facilitar la interacción entre los colaboradores y mejorar la comunicación con los usuarios. La institución dispone de página web, redes sociales, correo institucional, línea 311 y otros medios tecnológicos que permiten agilizar el intercambio de información, optimizar los procesos administrativos y fortalecer la atención al ciudadano. Asimismo, el uso frecuente de correos electrónicos y grupos de comunicación contribuye a una gestión más eficiente y una mayor integración entre las diferentes áreas de trabajo. Evidencias: Página web institucional. Redes sociales institucionales. Correo electrónico institucional. Línea 311. Flotas institucionales. Grupos de WhatsApp institucionales. Registros de comunicación interna. Capturas de publicaciones institucionales. Informes de uso de herramientas digitales. Oficina de Acceso a la Información (OAI). Portal de Transparencia. Reportes de interacción digital. Evidencias de uso de correos electrónicos para comunicaciones internas.	

	Informes de gestión institucional. Registros de comunicación entre departamentos.	
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).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fortalece continuamente las competencias de sus colaboradores mediante la implementación y ejecución del Plan Anual de Capacitación, orientado al desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para el desempeño eficiente de sus funciones. La institución da seguimiento al cumplimiento de las actividades formativas programadas y promueve la participación del personal en los procesos de capacitación. Los resultados alcanzados evidencian un alto nivel de ejecución del plan de capacitación y un compromiso institucional con el desarrollo profesional y el fortalecimiento del talento humano. Evidencias: Plan Anual de Capacitación 2025 90%. Plan Anual de Capacitación 2026 100%. Ejecución del Plan de Capacitación 100%. Informes de capacitación. Listados de asistencia. Certificados de participación. Cronograma de capacitaciones. Registros de actividades formativas. Evaluaciones de Desempeño 98%. Acuerdos de Desempeño 100%. Informes de Recursos Humanos. Reportes de cumplimiento del Plan de Capacitación. Evidencias fotográficas de las capacitaciones. Informes de gestión institucional. Ejecución del primer trimestre del Plan de Capacitación 2026 100%.	

4. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El impacto de la organización en la calidad de vida de los usuarios/pacientes y ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.		No se evidencia
2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval mantiene una reputación favorable ante la comunidad gracias a la calidad de los servicios prestados, el compromiso con la atención humanizada y la orientación permanente hacia la satisfacción de los usuarios. Los resultados de las encuestas de satisfacción reflejan una alta aceptación por parte de los ciudadanos, quienes valoran positivamente la atención recibida y recomiendan los servicios del hospital. Esta percepción fortalece la imagen institucional y evidencia el aporte de la organización al bienestar de la comunidad y al fortalecimiento del sistema de salud. Evidencias: Encuesta General de Satisfacción de Usuarios 95%. Informes de resultados de satisfacción. Indicador de recomendación de usuarios (98.5%). Carta Compromiso al Ciudadano 100%.	

	Buzones de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDSR). Actas de apertura de buzones. Informes de Atención al Usuario. Redes sociales institucionales. Página web institucional. Publicaciones institucionales. Informes de gestión institucional. Resultados de SISMAP Salud. Evidencias de actividades comunitarias realizadas por el hospital.	
3. El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.		No se evidencia
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, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fortalece la transparencia, la integridad y el comportamiento ético mediante la implementación de mecanismos de participación ciudadana, acceso a la información y evaluación de la satisfacción de los usuarios. La institución promueve el respeto a los principios y valores del servicio público, garantizando una atención basada en la equidad, la responsabilidad y la orientación al ciudadano. Los resultados de las encuestas de satisfacción reflejan una percepción favorable de los usuarios respecto a la calidad de los servicios y la gestión institucional, evidenciando el compromiso del hospital con la transparencia y la mejora continua. Evidencias: Encuesta de Satisfacción de Usuarios 95%. Informe de Satisfacción de Usuarios (95%). Oficina de Acceso a la Información (OAI). Portal de Transparencia. Página web institucional. Línea 311.	

	Carta Compromiso al Ciudadano 100%. Buzones de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDSR). Actas de apertura de buzones. Informes de Atención al Usuario. Código de Ética Institucional. Informes de gestión institucional. Publicaciones de transparencia. Resultados de SISMAP Salud 88%. Evidencias de rendición de cuentas institucional.	
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se evidencia
6. Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval considera de manera permanente las necesidades y expectativas de los usuarios al momento de tomar decisiones relacionadas con la prestación de los servicios de salud. A través de las reuniones periódicas del Comité de Calidad y la participación de los encargados de las diferentes áreas, se analizan situaciones que pueden impactar la seguridad, accesibilidad y movilidad de los usuarios dentro de la institución. Estas acciones permiten identificar oportunidades de mejora, fortalecer la calidad de los servicios y garantizar un entorno más seguro para pacientes, colaboradores y visitantes. Evidencias: Comité de Calidad. Actas de reuniones del Comité de Calidad. Listados de asistencia a reuniones. Informes de seguimiento a acuerdos. Planes de mejora institucional.	

	Informes de gestión institucional. Reportes de incidencias relacionadas con seguridad. Registros de necesidades identificadas por los usuarios. Encuestas de satisfacción de usuarios 97%. Informes de Atención al Usuario. Evidencias de acciones implementadas para mejorar la seguridad y accesibilidad. Informes de monitoreo de servicios. Actas de reuniones con encargados de áreas.	
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.).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval mantiene una participación en las actividades sociales y comunitarias desarrolladas en su entorno, contribuyendo al fortalecimiento de los vínculos con la comunidad y promoviendo acciones orientadas al bienestar colectivo. La institución apoya y participa en actividades de carácter social, cultural y de promoción de la salud, fomentando la integración comunitaria y el acercamiento con los diferentes grupos de interés. Los resultados evidencian un alto nivel de cumplimiento en las actividades programadas, fortaleciendo la imagen institucional y su compromiso con la responsabilidad social. Evidencias: Publicaciones de actividades comunitarias en redes sociales. Fotografías de actividades sociales y culturales. Listados de participación. Informes de actividades comunitarias. Cronogramas de actividades institucionales. Informes de gestión institucional. Evidencias de jornadas de salud y promoción comunitaria. Registros de participación de colaboradores. Reportes de cumplimiento de actividades programadas.	Evidencias de colaboración con organizaciones comunitarias.

	Materiales de divulgación de eventos. Actas de coordinación de actividades. Resultados de participación comunitaria (91% de cumplimiento).	
8. Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval cuenta con mecanismos formales para la recepción de felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios, mediante buzones ubicados estratégicamente en las áreas de mayor afluencia del centro. Estas herramientas permiten conocer la percepción de los pacientes sobre la calidad de los servicios, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la participación ciudadana. La información recopilada es analizada periódicamente y utilizada para la implementación de acciones orientadas a mejorar la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención brindada. Asimismo, la institución mantiene resultados favorables en la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano, evidenciando su compromiso con la mejora continua y la atención centrada en el usuario. Evidencias: Buzones de Quejas, Denuncias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones. Actas de apertura de buzones. Listados de reuniones de apertura de buzones. Matriz de seguimiento de QDSR. Informes de análisis de sugerencias y felicitaciones. Carta Compromiso al Ciudadano 100%. Resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano (100%). Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Informes de Atención al Usuario 95%. Línea 311. Informes de gestión institucional.	

	Planes de mejora derivados de las sugerencias recibidas. Evidencias de acciones correctivas implementadas. Registros de felicitaciones de usuarios.	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).		No se evidencia
2. Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval mantiene relaciones periódicas con autoridades, representantes comunitarios y diferentes grupos de interés con el propósito de fortalecer la coordinación	

	interinstitucional, promover la participación comunitaria y desarrollar actividades orientadas al bienestar de la población. Estas relaciones permiten la ejecución de programas, capacitaciones, acuerdos y actividades conjuntas que contribuyen al fortalecimiento de los servicios de salud y al cumplimiento de los objetivos institucionales. La institución evidencia una comunicación constante con los actores clave de la comunidad, favoreciendo la integración y la colaboración para responder a las necesidades de los ciudadanos. Evidencias: Listados de participación en reuniones y actividades. Fotografías de encuentros con autoridades y representantes comunitarios. Publicaciones de actividades en redes sociales. Actas de reuniones interinstitucionales. Informes de actividades comunitarias. Convenios y acuerdos de colaboración. Registros de capacitaciones realizadas en coordinación con otras instituciones. Informes de gestión institucional. Cronogramas de actividades comunitarias. Evidencias de jornadas de salud y promoción comunitaria. Reportes de participación de grupos comunitarios. Comunicaciones oficiales con autoridades y organizaciones sociales. Evidencias de programas desarrollados en conjunto con la comunidad.	
3. Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval mantiene una presencia activa en los medios de comunicación y plataformas digitales a través de su departamento de Relaciones Públicas, encargado de difundir informaciones institucionales, actividades,	

	programas y servicios dirigidos a la comunidad. La institución utiliza diferentes canales de comunicación para fortalecer la transparencia, promover sus acciones y mantener informados a los ciudadanos sobre los servicios y logros alcanzados. Estas publicaciones contribuyen al posicionamiento institucional y fortalecen la imagen del hospital ante la comunidad y los grupos de interés. Evidencias: Departamento de Relaciones Públicas. Página web institucional. Redes sociales institucionales. Portal de Transparencia. Publicaciones institucionales. Noticias y comunicados de prensa. Informes de gestión institucional. Evidencias de actividades difundidas en medios digitales. Fotografías y publicaciones de eventos institucionales. Registros de campañas informativas. Reportes de interacción en redes sociales. Comunicaciones oficiales dirigidas a la ciudadanía. Material promocional e informativo institucional.	
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.).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval promueve la inclusión y la igualdad de oportunidades mediante la incorporación de personas con discapacidad a su equipo de trabajo, garantizando su participación en las actividades institucionales y fomentando un ambiente laboral inclusivo. La institución desarrolla acciones orientadas al respeto de la diversidad y a la integración de grupos socialmente vulnerables, contribuyendo al fortalecimiento de la equidad y la responsabilidad social. Estas iniciativas evidencian el compromiso	

	institucional con la no discriminación y el acceso equitativo a oportunidades laborales. Evidencias: Expedientes del personal. Registros de colaboradores con discapacidad. Informes de Recursos Humanos. Nómina institucional. Políticas de inclusión laboral. Manual de Recursos Humanos. Registros de integración de personal. Informes de gestión institucional. Evidencias de participación de colaboradores con discapacidad en actividades institucionales. Fotografías de actividades inclusivas. Registros de accesibilidad en las instalaciones. Reportes de cumplimiento de políticas de inclusión. Evidencia de tres (3) colaboradores con discapacidad laborando en la institución.	
5. Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencia
6. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. (Número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).		No se evidencia
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).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval desarrolla programas orientados a la prevención de enfermedades y la promoción de la salud, dirigidos tanto a los usuarios como a grupos específicos de la población. Entre estos se destacan el Programa de Atención a Adolescentes y el Programa de Control de Tuberculosis, los cuales contribuyen a la detección	

	temprana de riesgos, el seguimiento oportuno de los pacientes y la promoción de hábitos saludables. Estas iniciativas fortalecen la prevención, reducen los riesgos asociados a enfermedades y evidencian el compromiso institucional con la protección de la salud de la comunidad. Evidencias: Programa de Atención a Adolescentes. Programa de Control de Tuberculosis (TB). Cartera de Servicios institucional. Reportes del Programa de Adolescentes. Reportes del Programa de Tuberculosis. Informes de promoción y prevención de la salud. Registros de beneficiarios de los programas. Jornadas educativas y charlas de salud. Materiales informativos de prevención. Informes de gestión institucional. Registros de seguimiento a pacientes. Reportes estadísticos de los programas preventivos. Evidencias fotográficas de actividades de promoción y prevención. Informes remitidos al Servicio Nacional de Salud (SNS).	
8. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo: informe de sostenibilidad).		No se evidencia
9. Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.		No se evidencia
10. Uso de incinerador para los residuos médicos.		No se evidencia

11. Política de residuos y de reciclado.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval implementa una política para el manejo adecuado de los residuos hospitalarios, garantizando la correcta clasificación, segregación y disposición de los desechos generados durante la prestación de los servicios de salud. La institución aplica los lineamientos establecidos por el Servicio Nacional de Salud (SNS) para el manejo de residuos hospitalarios, utilizando fundas diferenciadas según el nivel de riesgo de los desechos y asegurando su almacenamiento temporal y disposición final conforme a la normativa vigente. Estas acciones contribuyen a la protección del medio ambiente, la prevención de riesgos sanitarios y el fortalecimiento de la seguridad institucional. Evidencias: Política de manejo de residuos hospitalarios. Matriz de Manejo de Desechos Hospitalarios del SNS. Implementación de la matriz de manejo de desechos hospitalarios (86.5%). Ruta sanitaria implementada en el 100% de las áreas. Fotografías de los puntos de recolección de residuos. Registros de clasificación de residuos. Evidencias de utilización de fundas según nivel de riesgo. Informes de monitoreo de residuos hospitalarios. Registros de retiro y disposición final de desechos. Informes de supervisión de bioseguridad. Comité de Bioseguridad. Informes de gestión ambiental institucional. Evidencias de capacitaciones sobre manejo de residuos.	

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.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval mantiene un monitoreo continuo de la producción y calidad de los servicios de salud ofrecidos a la población, utilizando herramientas de seguimiento establecidas por el Servicio Nacional de Salud (SNS) y los organismos rectores del sector. La institución registra y evalúa periódicamente los resultados de los servicios prestados mediante reportes de producción, indicadores institucionales y mecanismos de satisfacción de usuarios, permitiendo evidenciar el cumplimiento de los objetivos asistenciales y la mejora continua de la calidad de la atención. Los resultados alcanzados reflejan el compromiso institucional con la prestación eficiente y oportuna de los servicios de salud. Evidencias: Reporte de Producción Mensual 67A. Formulario 72A. Ranking Hospitalario 88%. Resultados SISMAP Salud 88%. Cartera de Servicios institucional. Reportes estadísticos de producción. Indicadores de gestión institucional. Informes de gestión hospitalaria. Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Informes de resultados de satisfacción 95%. Reportes de Consulta Externa. Reportes de Emergencia. Reportes de Hospitalización. Reportes de Laboratorio Clínico 88%	. Reportes de Imágenes Diagnósticas. Informes remitidos al Servicio Nacional de Salud (SNS).

2. Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval evidencia el impacto positivo de sus servicios en la población mediante la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano, herramienta que orienta a los usuarios sobre los servicios disponibles, los mecanismos de acceso, los canales para presentar quejas, sugerencias y reclamaciones, así como los compromisos asumidos por la institución en favor de una atención de calidad. Como resultado de estas acciones, la institución mantiene una puntuación de 100% en la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano en SISMAP, reflejando el cumplimiento de los estándares establecidos y el fortalecimiento de la confianza de los usuarios en los servicios ofrecidos. Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano 100%. Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano. Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Buzón de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDSR). Actas de apertura de buzones. Matriz de seguimiento de QDSR. Informes de satisfacción de usuarios. Resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano en SISMAP (100%). Página web institucional. Línea 311. Redes sociales institucionales. Informes de Atención al Usuario. Planes de mejora derivados de la retroalimentación de los usuarios.	
3. Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se evidencia

4. Nivel de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval evidencia un alto nivel de cumplimiento de los compromisos y acuerdos establecidos con los organismos rectores del sector salud mediante el seguimiento continuo de los indicadores institucionales y el monitoreo de los planes operativos. La institución alcanzó un 87% de cumplimiento en el Plan Operativo Anual (POA), una puntuación de 88.95% en SISMAP Salud y mantiene vigente su Certificación de Habilitación, resultados que reflejan el compromiso institucional con la calidad, la mejora continua y el cumplimiento de los lineamientos establecidos por las autoridades competentes. Asimismo, las encuestas de satisfacción muestran una valoración positiva de los usuarios sobre los servicios ofrecidos. Evidencias: Monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) 97%. Informe de cumplimiento del POA (87%). Resultados SISMAP Salud (88.95%). Certificación de Habilitación vigente. Encuesta de satisfacción de usuarios (95%%). Informes de monitoreo institucional. Indicadores de gestión institucional. Reportes de cumplimiento de metas. Informes remitidos al Servicio Nacional de Salud (SNS). Plan Operativo Anual (POA). Informes de gestión institucional. Evidencias de seguimiento a compromisos institucionales.	
5. Resultados de inspecciones externas y auditorías de desempeño.	El centro participa de manera continua en procesos de inspección, monitoreo y evaluación realizados por organismos rectores del sector salud, utilizando los resultados obtenidos como herramienta para	

	fortalecer la calidad de los servicios y la mejora continua institucional. Como resultado de estas evaluaciones, la institución mantiene un cumplimiento de 97% en el Plan Operativo Anual (POA), una puntuación de 88.95% en SISMAP Salud y resultados favorables en las evaluaciones de satisfacción de usuarios, evidenciando el compromiso del centro con el cumplimiento de los estándares establecidos y el fortalecimiento de la gestión institucional. Evidencias: Resultados SISMAP Salud (88.95%). Monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual (POA) 97%. Informe de cumplimiento del POA (97%). Carta Compromiso al Ciudadano 100%. Informes de auditorías y evaluaciones institucionales. Informes de supervisión del Servicio Nacional de Salud (SNS). Indicadores de gestión institucional. Reportes de seguimiento a planes de mejora. Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Informes de gestión institucional. Actas de reuniones de seguimiento. Evidencias de acciones correctivas implementadas. Certificación de Habilitación vigente 100%.	
6. Resultados de la innovación en servicios/productos.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval ha fortalecido su capacidad de respuesta a las necesidades de la población mediante la habilitación e incorporación de nuevos servicios especializados, ampliando la cobertura y mejorando el acceso de los usuarios a atenciones médicas de mayor complejidad. Entre los servicios incorporados se encuentran Neumología, Oftalmología, Neurología,	

	Nefrología y la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), lo que evidencia el compromiso institucional con la innovación, la mejora continua y la prestación de servicios de salud con estándares de calidad orientados a satisfacer las necesidades de la comunidad. Evidencias: Habilitación de nuevos servicios especializados. Registros de consultas de Neumología. Registros de consultas de Oftalmología. Registros de consultas de Neurología. Registros de consultas de Nefrología. Registros de atención de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI). Formulario 67A. Reportes de producción de servicios. Cartera de Servicios institucional. Informes de gestión hospitalaria. Estadísticas de utilización de los nuevos servicios. Informes remitidos al Servicio Nacional de Salud (SNS). Certificaciones y documentos de habilitación de servicios. Indicadores de crecimiento de la oferta de servicios.	
7. Resultados de la implementación de reformas del sector público.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval ha implementado de manera satisfactoria diversas reformas impulsadas por el sector público, enfocadas en el fortalecimiento de la oferta de servicios y la optimización de la gestión institucional. Como resultado de estas iniciativas, el centro ha logrado la habilitación de nuevos servicios asistenciales, alcanzando un nivel de implementación del 85%, así como mejoras en la gestión de los recursos humanos mediante el fortalecimiento de los controles internos y la optimización de la nómina institucional. Estas	

	acciones han contribuido a mejorar la capacidad operativa del hospital y la calidad de los servicios brindados a la población. Evidencias: Habilitación de nuevos servicios especializados. Indicador de implementación de nuevos servicios (85%). Reportes de producción de los servicios incorporados. Formulario 67A. Cartera de Servicios institucional. Indicadores de gestión de Recursos Humanos. Reportes de nómina institucional. Resultados de monitoreo de la nómina interna (100%). Informes de gestión institucional. Informes remitidos al Servicio Nacional de Salud (SNS). Estadísticas de producción de los nuevos servicios. Evidencias de fortalecimiento de la capacidad operativa del hospital. Reportes de seguimiento a reformas implementadas.	
8. Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se videncia

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 optimiza el uso de sus recursos humanos mediante una adecuada planificación del personal y la identificación continua de necesidades de capacitación, en coordinación con los departamentos de Recursos Humanos y Calidad. La institución	

	desarrolla acciones orientadas al fortalecimiento de las competencias del personal a través de la ejecución del Plan Anual de Capacitación, garantizando que los colaboradores cuenten con los conocimientos y habilidades necesarias para el desempeño eficiente de sus funciones. Estas prácticas contribuyen al fortalecimiento de la gestión institucional, la mejora continua y el uso eficiente de los recursos disponibles. Evidencias: Plan Anual de Capacitación aprobado 100%. Ejecución del Plan Anual de Capacitación 100%. Listados de participación en capacitaciones. Informes de capacitación realizados. Diagnóstico de necesidades de capacitación. Registros de asistencia a actividades formativas. Informes de Recursos Humanos. Cronograma de capacitaciones. Evaluaciones de actividades formativas. Registros de rotación del personal. Informes de gestión institucional. Reportes de seguimiento al Plan de Capacitación. Certificados de participación en actividades formativas.	
2. Resultados de mejoras e innovaciones de procesos.	El Hospital Dr. Francisco Vicente Castro Sandoval fortalece continuamente sus procesos internos mediante la implementación de acuerdos de desempeño y evaluaciones periódicas del personal, herramientas que permiten establecer responsabilidades claras, monitorear el cumplimiento de objetivos y promover la mejora continua en las diferentes áreas de la institución. Estas prácticas favorecen la optimización de los procesos organizacionales, fortalecen la cultura de rendición de cuentas y contribuyen al desarrollo de una gestión más eficiente y orientada a resultados.	

	Evidencias: Acuerdos de Desempeño. Evaluaciones de Desempeño. Matriz de Evaluación del Desempeño. Acuerdos firmados por colaboradores y supervisores. Expedientes del personal. Informes de Recursos Humanos. Registros de seguimiento al desempeño. Plan Operativo Anual (POA) 97%. Informes de monitoreo institucional. Reportes de cumplimiento de objetivos. Actas de reuniones de seguimiento. Evidencias de retroalimentación al personal. Informes de gestión institucional.	
3. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No se evidencia
4. Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).		No se evidencia
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.)	El centro ha fortalecido la comunicación y la interacción con los usuarios mediante la implementación de herramientas tecnológicas y canales digitales que facilitan el acceso a la información y la gestión de servicios. La institución cuenta con página web, redes sociales, correo institucional y la Línea 311, medios que permiten una comunicación más rápida y efectiva entre el hospital y la ciudadanía. Estas herramientas han contribuido a mejorar la difusión de información institucional, fortalecer la transparencia y optimizar la atención a los usuarios, favoreciendo una gestión	

	más eficiente y orientada a las necesidades de la población. Evidencias: Página web institucional. Redes sociales institucionales. Correo electrónico institucional. Línea 311. Portal de Transparencia. Oficina de Acceso a la Información (OAI). Publicaciones digitales institucionales. Registros de interacción con usuarios. Reportes de solicitudes recibidas por medios digitales. Informes de gestión institucional. Evidencias de difusión de servicios a través de medios digitales. Estadísticas de uso de canales electrónicos. Capturas de publicaciones institucionales.	
6. Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	El Hospital realiza de manera periódica diferentes tipos de auditorías internas orientadas a verificar el cumplimiento de los procesos institucionales, fortalecer la calidad de los servicios y garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Entre estas evaluaciones se encuentran las auditorías médicas, las auditorías relacionadas con el Plan Operativo Anual (POA) 97% y las auditorías efectuadas por Salud Pública. Los resultados obtenidos permiten identificar oportunidades de mejora, implementar acciones correctivas y fortalecer la eficiencia de la gestión institucional. Evidencias: Informes de auditorías médicas. Informes de auditorías del Plan Operativo Anual (POA) 97%.	

	Informes de auditorías de Salud Pública. Resultados de monitoreo del POA. Indicador de cumplimiento del POA (87%). Actas de reuniones de seguimiento. Informes de acciones correctivas implementadas. Reportes de mejora derivados de auditorías. Comité de Calidad. Minutas de reuniones de análisis de resultados. Informes de gestión institucional. Evidencias de seguimiento a hallazgos identificados. Resultados de evaluaciones internas de procesos.	
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 se evidencia
8. Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.		No se evidencia
9. Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a suplidores.		No se evidencia

<u>NOTA</u>: 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 autoevaluaciòn, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.