

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

HOSPITAL MUNICIPAL LOS ALMACIGOS

**FECHA:**

Mayo 2026

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, 2021

# INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

## Evaluación Individual.

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

## Evaluación de consenso:

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

**CRITERIOS FACILITADORES.**

**CRITERIO I: LIDERAZGO**

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

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Áreas de Mejora</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Los líderes (Directivos y supervisores):</b><br>1. Formulan y desarrollan la misión, la visión y valores de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados relevantes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | La institución trabaja tomando en cuenta los grupos y empleados para el desarrollo de la misión, visión y valores del hospital de villa los almácigos.<br>Evidencia: Foto misión, visión y valores.                                                                                                                                                     |                        |
| 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. | Si, la institución trabaja respetando los principios institucionales con igualdad para todos con transparencias sin ningún tipo favoritismos enfocado en brinda mejores servicios al ciudadano llevando a cabo misión y visión los valores del sector salud.<br>Evidencia: Foto de los valores institucionales acorde al marco filosófico institucional |                        |
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Si, con el compromiso de dar seguimientos y cumplimiento de los estándares de calidad propuesta por el SNS.<br>Evidencia: POA institucional alineado al PEI institucional y la estrategia nacional                                                                                                                                                      |                        |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Se garantiza la comunicación y dialogo a todos los empleados para escuchar sus sugerencias y propuesta y dar una respuesta positiva al personal interesado.                                                                                                                                                                                             |                        |

interesadas.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 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). | Evidencia atreves minuta y listado de participante                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| 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).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Se adaptan los cambio necesarios en la institución y se dan a conocer con la finalidad de que la sociedad esté al tanto de que se está haciendo o trabajando.<br>Evidencia por la diferente redes sociales y plataforma                                                                                                                                         |  |
| 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 departamento de RRHH Realiza capacitaciones de plataformas digitales como Word y Excel a través de instituciones como INFOTEP, INA<br>Evidencia: Listado de participación                                                                                                                                                                                    |  |
| 8. Refuerzan la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Se realizan talleres y capacitaciones, orientales sobre la consecuencia de cada error cometidos, con el objetivo de evitar todos tipos conflicto dentro de la institución.<br>Evidencia talleres , capacitaciones                                                                                                                                               |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Se hacen reuniones con los diferentes departamentos para evaluar y monitorear, cada áreas de trabajo con objetivo de que cada encargado tome decisiones acerca del personal que está bajo sus dependencia.<br>Evidencia dando confianza a cada encargado de departamento a que tome su decisiones y estamos abierto a dialogar Y acertar opiniones y sugerencia |  |

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Se tiene claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | No se evidencia        |
| Se establece objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.                                                                                                                                                                       | Se tienen organizados todos los departamentos de forma que se puede medir con indicadores y se evalúa cual sea la situación que se pueda presentar en determinado momento y ver el cumplimiento y desarrollo de los empleados.<br>Evidencia evaluación de desempeño                                                                                |                        |
| Se introduce mejoras del sistema de gestión y el rendimiento de la organización, de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los pacientes (por ejemplo: perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.). | Se elaboran planes de mejora para dar seguimiento donde se encuentre una debilidad para dar un mismo trato a todos el personal con el objetivo que todos los pacientes que vienen en busca de servicio se tratan iguales sin distinción alguna.<br>Evidencia el horario de consulta-mañana y tarde de todas las áreas y odontología mañana y tarde |                        |
| 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).                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | No se evidencia        |
| 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 autodiagnóstico CAF es el que monitorea todas las áreas del centro para saber dónde hay que mejorar y cuales avances se han logrado<br>Evidencia autoevaluación CAF                                                                                                                                                                             |                        |
| La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.                                                                                                                                                                                                                  | En la institución todas las documentaciones están organizadas y actualizada electrónicamente para que exista un mejor funcionamiento y un mayor                                                                                                                                                                                                    |                        |

|                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 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.                            | rendimiento en el centro.<br>Evidencia todo digitalizado                                                                                                                                                                                                                               |                 |
| 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 cuenta con redes sociales como Facebook e Insta Gram, en la App Whatsapp se maneja información interna del hospital y área específica, cartelera de servicios publicadas<br>Evidencia: Captura de pantalla de las redes sociales, foto de la cartera de servicios          | No se evidencia |
| 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.                               | Se realizan reuniones periódicas de los diferentes comités establecidos para garantizar una mejor calidad de servicio.<br>Evidencia: acta de reunión y listado de participación                                                                                                        |                 |
| Se comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.                                                                                                   | Si, se comunica los planificados cuando se va hacer algún cambio para que los empleados sepan de qué se trata y que se va hacer.<br>Evidencia vía reuniones y plataforma.                                                                                                              |                 |
| El sistema de gestión evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a los empleados al proporcionar pautas de cumplimiento.                                                                 | En la institución se supervisa y se trabaja bajo factura y evidencia de todo los que se tienen que hacer de manera que si existe corrupción sea detectada estar organizado y que exista respeto a la institución.<br>Evidencia capacitación de ley 4108 ley de administración pública. |                 |

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

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p><b>Los líderes (directivos y supervisores):</b> Jefes de Servicios y Unidades, Supervisores de Enfermería, Responsables de Formación y Docencia, etc.)</p> <p>Predica con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, involucrándose en la mejora del sistema de gestión, participando en las actividades que realizan los servicios médicos, estimulando la creación de grupos de mejora, entre otros.</p> | <p>Los encargado de departamento son los primero ejecutar acciones, tienen sus objetivo bien definido son ejemplo a sus personal, realizan sus actividades siempre están viendo que hay que mejorar, demás realizan reuniones continuas con los diferentes comités incluyendo el de Bioseguridad y el de Calidad de los servicios los cuales gestionan diferentes capacitaciones y conferencias para retroalimentación del personal con el objetivo de mejorar el servicio.</p> <p>Evidencia: acta de reunión y listado de participación</p> |  |
| <p>Inspira a través de una cultura de liderazgo impulsada por la innovación y basada, en la confianza mutua y la apertura, para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>                                                                                                                                         | <p>Como gerente de un departamento siempre debe velar para que exista compañerismo y darle el mismo trato a todo sin excepción de persona.</p> <p>Evidencia atreves de reuniones</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| <p>Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Los encargado de áreas se reúnen cada cierto tiempo brindar informaciones a sus personal para que estén actualizado con las informaciones</p> <p>Evidencia minuta y listado de participación</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <p>Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Se, están realizando la retroalimentación continua de temas de interés colectivo e individual.</p> <p>Para esto se cuenta con un plan de capacitación de recursos humanos y del área de calidad de servicios para mejorar las capacidades del personal</p> <p>Evidencias: planes de capacitación, listados y fotos de las capacitaciones</p>                                                                                                                                                                                              |  |

|                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.                                                |                                                                                                                                                                                                                                                  | No se evidencia |
| 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). | Se motiva e invita a participar a los empleados en las actividades, capacitaciones y conferencias de interés para que exista un mejor desarrollo en los empleados.<br><br>Evidencia con listado de participantes, plan de capacitaciones, fotos. |                 |
| Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.                                                                                                                    | La institución reconoce los esfuerzos del personal y se toman en cuenta, se realiza la distribución de incentivo el 10% del seguro de Senasa<br><br>Evidencia : Placa de reconocimiento                                                          |                 |

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

| Ejemplos                                                                                                                                                                                                                                                                         | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                              | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1. Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.                               |                                                                                                                                                                                                                                                                   | No se evidencia |
| 2. Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas, promoviendo la intersectorialidad en la solución de los problemas de salud, el establecimiento de redes de atención socio-sanitaria, otros. |                                                                                                                                                                                                                                                                   | No se evidencia |
| 3. Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión.                                                                                                                                | Se garantiza en acceso a los medicamentos, servicio de emergencia 24 horas, continuamos trabajando para ofrecer atención médica especializada acorde a los lineamientos del MAP, SNS y SRS Cibao noroeste<br><br>Evidencia: POA alineado con el PEI, programación |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | anual medicamentos                                                                                                                                                                                                                          |  |
| 4. Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Si, con base a la gestión hospitalaria se desarrolla el compromiso de cumplir con las políticas y directrices públicas, siguiendo los lineamientos del MAP,SNS y SRS Cibao noroeste<br>Evidencia: POA alineado con el PEI, plan de gobierno |  |
| 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.). | No evidenciamos                                                                                                                                                                                                                             |  |
| 6. Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.                                                                                                                                                                                                                                                                   | No evidenciamos                                                                                                                                                                                                                             |  |
| 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.                                                                                                                                      | No evidenciamos                                                                                                                                                                                                                             |  |

## 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 |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>La Organización:</b><br>1. Identifica las condiciones que deben cumplirse | El departamento de planificación identifica y analiza que debe hacer para poder lograr los objetivo |                 |

Documento Externo  
SGC-MAP

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.

2. Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y analiza con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas, procurando satisfacerlas.

establecidos por la institución para tener mejores resultado  
Evidencia: Reuniones

El departamento de planificación se reúne con los distintos comités para recopilar informaciones necesarias para trabajar las necesidades y problemática que pueda presentarse en centro para de esa manera darle seguimiento a través de planes de mejora.  
Evidencia: reuniones periódicas con el comité de calidad para solucionar dicha problemática

3. Analiza las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas.

No evidencia

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.).

La institución hace análisis y evaluaciones para ver el desempeño y rendimiento de cada empleados  
Evidencia evaluación de desempeño

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

| Ejemplos                                                                                                                                                                                                                                                       | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|
| 4-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. | Se involucra instituciones como son: el ayuntamiento, la defensa civil y los bomberos para brindar ayuda en determinado momento para buscarles solución a las situaciones que puedan presentarse en la institución en determinado momento<br>Evidencia : Informe y foto |  |
| 3. Integra aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y transversalización de género en las estrategias y planes de la organización.                                                                                                                                        | Si, en centro se dan capacitaciones para orientar al personal sobre la atención hacia los usuarios para que ellos conozcan como deben tratar a los pacientes.<br>Evidencia: Reuniones                                                                                   |  |
| 4. Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.                                                                                                                                                                                                                                | No evidencia                                                                                                                                                                                                                                                            |  |

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                                                                        | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Áreas de Mejora</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Los líderes (directivos y supervisores):</b><br>Implantan la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. | Se, planifica basado en las prioridades del centro en el área de mayor necesidad.<br>Evidencia: atreves de los planes de mejora para dar seguimiento y tener una respuesta.                                                                                                        |                        |
| Los objetivos operativos se traducen en programas y tareas con indicadores de resultados.                                                                                                                                              | Si, el programa y la tarea son evaluados con indicadores de resultado en el centro para ver los avance y donde hay que hacer mayor enfoque en el área planificada.<br>Evidencia a través de la diferente encuesta de satisfacción y buzones de sugerencia , queja y felicitaciones |                        |

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 departamento de planificación da a conocer las programaciones de una forma clara para que los empleados tengan conocimiento de que es lo que se quiere lograr con los planificados.  
Evidencia a través de reuniones con los distintos departamentos.

Aplican métodos para el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama) para ajustar o actualizar las estrategias, si es necesario.

En la institución se hace planes de mejoras por área para monitorear las actividades que tienen debilidades y poder lograr sus objetivo  
Evidencia minuta y listado de participación

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                                                          |  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                           | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1. Identifica las necesidades y los motores impulsores de la innovación y el cambio, teniendo en cuenta las oportunidades y la necesidad de la transformación digital.                                                   |  |                                                                                                                                                                                                                                                       | No evidenciamos        |
| 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/benchmarking, laboratorios de conocimiento, etc. |  |                                                                                                                                                                                                                                                       | No evidenciamos        |
| 3. Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.                                                                                                      |  | La institución da a conocer las política de innovación para que todos empleados tengan el mayor conocimiento de los resultados y avance en la institución.<br>Evidencia en las reuniones se da a conocer la política de innovación de la organización |                        |
| 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                                      |  | Se implementa sistema para crear idea y a través de dicha idea se realizan planes de mejora para innovar y darle seguimiento a los planeados.                                                                                                         |                        |

|                                                                                                                                                                                                            |                                                             |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------|
| investigación.                                                                                                                                                                                             | Evidencia: Reuniones con el comité de calidad institucional |                 |
| 5. Implementa métodos y procesos innovadores para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes y reducir costos, proporcionándoles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado. |                                                             | No evidenciamos |
| 6. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.                                                                                                |                                                             | No evidenciamos |

### CRITERIO 3: PERSONAS

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

| SUBCRITERIO 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos para apoyar la estrategia de la organización.                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                   |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Ejemplos                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                              | Áreas de Mejora |
| 1. Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.                                                                                                                                                                                     | Se analizan las necesidades actuales y futuras del centro. Acorde a esas necesidades se recluta el personal necesario.<br>Evidencia esto se realiza a través del organigrama y el manual de cargos institucional.                 |                 |
| 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. | Se desarrolla una política transparente a la hora de reclutar un personal, porque nos basamos en el perfil de cargo que tiene el manual de funciones. Evidencia se verifica para dicho puesto su perfil.                          |                 |
| 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.                                                                                              | Se da seguimiento al cumplimiento de la responsabilidad de cada personal en su área específica garantizando la igualdad y equidad. Además se le ofrece permiso como establece la ley para cumpleaños u otras situaciones de igual |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                        | forma para sus vacaciones.<br>Evidencia: Listado vacaciones, día libre por vacaciones                                                                                                                                              |  |
| 4. Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia.                                                                                                                                                                                  | Se revisan las necesidades de promover a los empleados profesionales.<br><br>Evidencia: Las promociones o cambios de designación                                                                                                   |  |
| 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 | se realizan planes de capacitación, para que el personal tenga mayor habilidad y mejor desarrollo en sus área laboral.<br><br>Evidencia: plan de capacitación, listado y fotos capacitaciones                                      |  |
| 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).                                              | Se realiza la selección del personal en base al perfil del cargo y las capacidades del personal.<br><br>Evidencia: expedientes personal, check list de revisión de expediente                                                      |  |
| 7. Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas                                                                                                                                                                                  | Se apoya la cultura de desempeño de cada empleado dándoles seguimiento a sus funciones que realiza dentro de la institución<br><br>Evidencia: atreves de los acuerdos del desempeño que se realiza anual acorde a la meta a lograr |  |
| 8. (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.                                                                                                                               | Se realiza un monitoreo de los acuerdo trimestral y evaluación de desempeño del personal anual.<br><br>Evidencia: consolidado de acuerdos y evaluación de desempeño                                                                |  |
| 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 evidencia                                                                                                                                                                                                                       |  |

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Áreas de Mejora</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 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. | Se realiza anual un plan de capacitación verificando la debilidades que tiene el centro tomando como base la evaluación de desempeño<br><br>Evidencia: plan de capacitación, listado y fotos                                                                                                                                                                                   |                        |
| Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual.                                                                                                                                                                                       | En el centro se guía y se apoya al empleado de nuevo ingreso ya que se le explica sus responsabilidades y se le entrega el perfil del cargo, además de su derecho como empleado.<br><br>Evidencia se establece el horario de trabajo y se presenta por las distinta área                                                                                                       |                        |
| Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.                                                                                                                                                                                                                                       | Se promueve la movilidad de los empleados, ya que cuando un personal no está cumpliendo en su área de trabajo o se necesita en otra área por falta del personal. Se mueve para el otro departamento solicitado.<br><br>Evidencia con los acuerdos internos realizados.                                                                                                         |                        |
| 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).                                                                                         | Se desarrolla y se promueven métodos de formación, ya que estamos capacitando al personal sobre el manejo de las computadoras para poder cumplir con su trabajo de una manera más eficiente. Además se capacita en otra área como servicio al cliente y sobre todo manejo de conflictos para tener unos mejor ambientes laborales.<br><br>Evidencia plan de capacitación 2026. |                        |
| 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                                                                                                               | Se planifican capacitaciones sobre atención al usuario para brindar una mejor atención a nuestro paciente y manejo de conflicto para tener mejor ambientes laborales. Además de talleres para                                                                                                                                                                                  |                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| diversidad, enfoque de género y ética.                                                                                                                                                                                                                  | ofrecer estrategias para que en caso de cualquier eventualidad de riesgo el personal sepa reaccionar positiva-mente por ejemplo capacitación de primero auxilio, incendio y terremoto.<br>Evidencia: plan de capacitación, listado y fotos reuniones |  |
| Se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros (gestión del conocimiento), en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio. | Se evalúa el impacto de los programas de formación ya que se ofrecen capacitaciones mensuales y se evalúa el impacto que tuvo dicha capacitación en los empleados.<br>Evidencia: Plan de capacitación y formulario de evaluación.                    |  |

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                             | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 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 realiza reuniones con los diferentes departamentos donde cada empleado tiene la oportunidad de exponer su queja y sugerencias.<br>Evidencia: Actas de reunión y listado de participantes    |                        |
| 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. | En la institución nos reunimos semanal con cada encargado de departamento para que puedan dar sus quejas y sus sugerencias de algún servicio o algo de su departamento.<br>Evidencia: Fotos de reunión. |                        |
| 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                                                                                       | Se realiza encuesta laborales a los empleado sobre el clima laboral donde pueden expresar su satisfacción con la manera como se maneja la administración del                                            |                        |

|                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| derivadas.                                                                                                                                                                                                                     | centro<br>Evidencia encuesta del clima laboral                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| Se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos para garantizar la bioseguridad y otras condiciones de riesgo laboral.                        | En el centro se toma en cuenta el ambiente laboral, la condiciones de trabajo, la infraestructura del hospital, la seguridad de los empleados y por ellos que contamos con un comité de bioseguridad y otro de salud ocupacional.<br>Evidencia: acta constitutiva del comité, e informaciones de seguimiento |  |
| Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.                                                                                                                            | Se respeta y apoyan las situaciones familiares y se otorgan los permisos necesarios. Sea por muerte o por citas médica, permiso por cada situación que tenga el empleado.<br>Evidencia: Listado de permisos, vacaciones, etc.                                                                                |  |
| Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.                                                                                                                          | Se presta atención a los empleados desfavorables o con alguna discapacidad esto se toma en cuenta para asignarle tarea.<br>Evidencia: con los permiso , licencias y moviéndolos de departamento o cambiándoles funciones a unas más cómodas siempre y cuando sea el caso                                     |  |
| 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. | En el centro se motiva a los empleados dándole su día de cumpleaños libre que por ley le corresponde y realizando un pequeño compartir en días especiales para el personal del centro.<br>Evidencia: foto de celebración de cumpleaños                                                                       |  |

#### 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

Documento Externo  
SGC-MAP

| Ejemplos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p><b>Los líderes de la organización:</b></p> <p>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 voluntarios, organizaciones comunitarias, y sociedad civil, organismos internacionales, ARS, etc.).</p>                                                                                                                          | <p>El hospital ha desarrollado y mantiene alianzas estratégicas con instituciones del sector salud, entidades gubernamentales y proveedores, fortaleciendo la calidad de la atención, la capacitación del personal y la prestación de los servicios de salud.</p> <p>Evidencia: Convenios y acuerdos de colaboración con el Ministerio de Salud Pública, SENASA y ARS. Actas de reuniones, convenios firmados, informe de actividades, fotos y listado de participación como evidencia.</p>                                               |                 |
| <p>Desarrollan y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento; incluyendo intercambiar buenas prácticas, servicios en redes y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, entre otros. Por ejemplo: Laboratorios, Centros de Salud, etc.</p> <p>Definen el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> | <p>Si, existen acuerdos de colaboración con instituciones públicas para el apoyo en jornadas de limpieza, capacitaciones, servicios de salud</p> <p>Evidencia: policía Nacional Villa Los almácigos, Ayuntamiento Municipal, Mega Plax.</p> <p>Si, la institución establece claramente las responsabilidades y compromisos de las partes involucradas en los acuerdos institucionales dando seguimiento y monitoreando los resultados obtenidos.</p> <p>Evidencia: Actas de reuniones de los monitoreo y revisión de los compromisos.</p> |                 |
| <p>Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Si, se identifican con las contrataciones de la diferentes ARS Privadas para brindar un mejor servicio.</p> <p>Evidencias : RENACER, YUNEN, SENASA, SEMMA, SIMAG, GMA, ASEMAP, CMD, FUTURO, META</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                 |

|                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                 | SALUD, UASD.                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública. | Si, se aseguran los valores de la institución en busca de proveedores responsable que cumplan con los requisito establecido con la institución<br>Evidencias:<br>Que sean proveedores del Estado<br>Que cumplan con las leyes de Contrataciones Públicas., |  |

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Áreas de Mejora</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 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 cuenta con un buzón de sugerencia con acceso público, conformación del comité de calidad de servicio el cual se reúne continuamente para dar seguimiento a quejas, sugerencias y reforzamiento de la mejora continua en la calidad del servicio.<br>Evidencia: actas de apertura de buzones de sugerencias, actas de conformación de comité |                        |
| Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización, derechos y deberes de los pacientes, etc.                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | No evidenciamos        |
| 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.                                                                                                                                                                                                       | Si se garantiza una gestión eficaz orientando a los paciente los servicio disponible<br>Evidencias:<br>La Cartelera de Servicios y atención usuario                                                                                                                                                                                                     |                        |

**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 planifica y ejecuta su presupuesto de acuerdo con el Plan Operativo Anual (POA) y las prioridades institucionales, garantizando el uso eficiente de los recursos.<br><br>Evidencias: POA aprobado, presupuesto anual institucional, informes de ejecución presupuestaria y actas de reuniones de seguimiento financiero.     |                 |
| 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 habitación y servicios para aumentar la capacidad de ser Contratados por ARS, etc. | El hospital implementa mecanismo de control financiero que contribuye a la sostenibilidad económica y al uso racional de los recursos.<br><br>Evidencias: Reducción de glosas y devoluciones, Incremento de la facturación a ARS, Informes de ingresos y gastos mensuales y reporte de control de inventarios y consumo de medicamentos. |                 |
| 3. Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | El hospital promueve la transparencia en el manejo de los recursos financieros mediante la presentación periódica de informes y la reducción de deuda.<br><br>Evidencias: Estado financieros, Publicaciones en el portal de transparencia e Informe de auditorías internas.                                                              |                 |
| 4. Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | El departamento de administración dar a conocer con detalles la parte financiera, se le da informaciones hay personal para que tengan conocimiento del presupuesto<br><br>Evidencia: Reuniones con los distinto departamento                                                                                                             |                 |
| 5. Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | El centro realiza el reporte de la producción del centro de forma mensual a través de una plataforma                                                                                                                                                                                                                                     |                 |

|                             |                                                                         |  |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--|
| e informaciones confiables. | digital.<br>Evidencia: producción de servicios 67A, repositorio del SNS |  |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--|

**SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                               | <b>Áreas de Mejora</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Ha creado una organización de aprendizaje que proporciona sistemas, procesos y procedimientos (protocolos) para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización. |                                                                                                                                                                                           | No ,evidenciamos       |
| Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.                                                                                                                                           | En centro toda la información están organizada recopilada y almacenadas con el objetivo de evidencia de cualquier consulta de la misma institución<br>Evidencias:<br>Memoria USB, almacén |                        |
| Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.                                                                                                         | Se aprovechan las herramientas digitales para fortalecer los conocimientos y para un mejor desarrollo institucional<br>Evidencia: Carpeta compartida, Drive/SharePoint                    |                        |
| Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                           | No evidenciamos        |
| Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.                                                                                                                          | Se cuenta con un mecanismo de control y seguridad de las informaciones<br>Evidencia: Recolección de datos diarios, semanales y auditoría interna                                          |                        |

|                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                              |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.                                                                | Existe distinto medio que es a través de Whatsapp, E-mail y comunicados institucionales directos.<br>Evidencia: captura de pantalla de los medios internos                   |  |
| Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.                                                                                                                | Se capacita a través de socializaciones de temas de interés.<br>Evidencia: Plan de capacitación, actas y listados de las reuniones de los diferentes comités institucionales |  |
| 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. | Se garantiza el acceso a las in formaciones relevantes para los usuarios y partes interesadas externas<br>Evidencia: OAI, RIESS                                              |  |
| Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que se van que dejan de pertenecer a la organización se retiene dentro de la organización.                           | No evidenciamos                                                                                                                                                              |  |

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                    | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                                  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1. Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.                      |                                                                                                                                                                                                                                                              | No evidenciamos        |
| 2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. | El hospital monitorea el desempeño y la utilidad de los equipos tecnológicos para garantizar la calidad de los servicios y mantener los recursos financieros.<br>Evidencias: Compra de equipos tecnológicos que han mejorado la eficiencia de los servicios. |                        |
| 3. Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos                       | Se promueve la actualización tecnológica mediante el uso de sistemas y plataformas digitales para el                                                                                                                                                         |                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                       |                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (Big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).                                                                                                                    | registro y manejo de las informaciones institucionales.<br><br>Evidencia: INTRANET, INFOLAB Y EPI                                                                                                                                     |                 |
| 4. Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                       | No evidenciamos |
| 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.                                   |                                                                                                                                                                                                                                       | No evidenciamos |
| 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 evidenciamos |
| 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 evidenciamos |
| 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.                                               | Se realiza SUGEMI a través del personal encargado de farmacia y la implementación del SALMI para mejorar los resultados y garantizar el acceso a medicamentos e insumos.<br><br>Evidencia: SUGEMI mensual y Captura de pantalla SALMI |                 |

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                                    | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                             | <b>Áreas de Mejora</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 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 cuenta con personal de mantenimiento y seguimiento a la infraestructura y equipos para dar seguimiento a cualquier eventualidad que se presente<br>Evidencia: Plan de mantenimiento e informe de seguimiento a la ejecución |                        |
| 2. Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.                             |                                                                                                                                                                                                                                         | No evidenciamos        |
| 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.      | Se le dar seguimiento a los equipos viendo su fecha de vencimiento, tiempo puede mantenerse en proceso y el tiempo de duración<br>Evidencia plan de mantenimiento y foto de las reparaciones realizada                                  |                        |
| 4. Asegura de que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado (por ejemplo, al ponerlas a disposición de la comunidad local).                                           |                                                                                                                                                                                                                                         | No evidenciamos        |
| 5. Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                         | No evidenciamos        |

|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 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 cuenta con un amplio parqueo frontal y está ubicado en zona céntrica por donde transita la principal fuente de transporte público.<br>Evidencia: fotos infraestructura                                                                                                                                                                               |  |
| 7. Tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.                                                                                                                         | Constamos con la actualización del plan de emergencias y desastres H.M.L.A 2026<br>Evidencia: acta de conformación del comité de emergencias. Actas y listado reuniones                                                                                                                                                                                          |  |
| 8. Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)                                       | El centro cuenta con la programación de los mantenimientos de infraestructura y equipos del centro para dar seguimiento en el momento que algo este en desperfecto.<br>Evidencia: plan de mantenimiento y seguimiento ejecución                                                                                                                                  |  |
| 9. Cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra).                                                                                                     | El hospital mantiene un control eficiente de los bienes institucionales mediante inventarios periódicos y la correcta administración, registro y descargo de activos conforme a las normativas vigentes.<br><br>Evidencias: Inventario actualizado de activo fijo, Formularios de asignación y traslado de bienes e Informes de levantamiento físico de activos. |  |
| 10. Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.                                                                                                           | No evidenciamos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |

#### 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 |
|------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|
| <div>Documento Externo<br/>SGC-MAP</div> |                                      |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p><b>La organización:</b><br/>Tiene identificados claramente sus procesos en un mapa y los propietarios de cada proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asignan responsabilidades y competencias.</p>                                                                                                                           | <p>Se tiene claramente identificado los procesos de cada departamento por área cada personal es responsable a su área y tiene que hacer los reporte correspondiente y entregarle al personal correspondiente.<br/>Evidencia: autoevaluación POA</p>                                                                                                                                                                                                 |  |
| <p>Los procesos clave son descritos, documentados y simplificados, de forma continua, en torno a las necesidades y opiniones de los pacientes, para garantizar una estructura organizativa y gestión ágil y eficiente.</p>                                                                                                                                      | <p>En el centro todos los procesos están bien organizado por departamento y documentados de tal manera que todos pacientes que necesita algún documento está disponible<br/>Evidencia: Departamento de archivo</p>                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| <p>Impulsa la innovación y la optimización de procesos, aprovechando las oportunidades de la digitalización, prestando atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales e involucrando a grupos de interés relevantes, a fin de satisfacer a los pacientes y sus familiares, al personal y a otros grupos de interés, generando valor agregado.</p> | <p>Se promueve la innovación y optimización de los procesos mediante implementación de mejoras continuas y aplicación de buenas prácticas, involucrando al personal y grupos de interés para mejorar la eficiencia institucional.<br/>Evidencia: seguimiento a iniciativas de innovación</p>                                                                                                                                                        |  |
| <p>Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante, y asignando los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>                                                                                                         | <p>Se analizan y evalúan de manera periódica los procesos institucionales, identificando riesgos y factores críticos de éxito, en función de los objetivos organizacionales y los cambios del entorno. Esto permite la toma de decisiones oportunas y la asignación adecuada de los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas.<br/>Evidencia: reuniones de seguimiento, planes operativos anuales (POA), reportes de cumplimiento</p> |  |

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.).

En la institución se establecen indicadores de resultados para el monitoreo de la eficacia y eficiencia de los procesos, permitiendo medir el desempeño institucional y el nivel de cumplimiento de los objetivos. Estos indicadores facilitan el seguimiento continuo y la implementación de acciones de mejora.

Evidencia: reportes mensuales, evaluaciones de desempeño, informes de resultados y seguimiento a metas institucionales

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.

Se realiza el auto monitoreo de cumplimiento de la completitud de los expedientes clínicos, seguimiento Epi-1, verificación del carro de paro, socialización en conferencias de los protocolos del MSP.  
Evidencia: Planes, informes mensuales, Epi reportados

Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.

No evidenciamos

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                              | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 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 centro mediante el proceso de encuesta dar seguimiento a la queja y reclamaciones que hacen los usuario<br>Evidencia encuesta de satisfacción y buzones de sugerencia |                        |
| Gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.                                                                                                                                                                                                                                                                | En institución se trabaja activamente el ciclo de vida de cada producto para evitar el uso de producto con fecha de caducación                                           |                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                     |                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
| Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización. Por ejemplo: acceso en línea a los servicios o mediante el uso de aplicaciones móviles, horarios de consultas flexibles, atención domiciliaria o comunitaria; documentos en variedad de formatos (papel y/o en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio), otros. | Evidencia : verificación de la fecha de vencimiento | No se evidencia |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|

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

| Ejemplos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Áreas de Mejora |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.                                                                                                                                                                                              | Se realizan referimiento, contra referimientos y protocolos de traslados a otro centro de salud.<br>Evidencia: Reerencia y contrarerencia (formulario y registro), captura de pantalla protocolo referencia                                                                                                                          |                 |
| 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. | Se realizan, se reciben referimientos de otros centros de salud de primer y segundo nivel de atención y se reciben los formularios y muestras de PAP de las Unaps para ser procesados en el hospital por el servicio de citología.<br>Evidencia: registros de referencia y contra referencias y producción de servicios de citología |                 |
| 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 mantiene grupos de trabajo con ARS, laboratorio, proveedores e instituciones de la salud para dar respuesta adecuada a las necesidades de los usuarios para así mejorar la calidad de los servicios.<br><br>Evidencias: Actas de reuniones, Minuta con los acuerdos planteados en dicha reunión.                         |                 |

|                                                                                                                                                                                      |  |                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------|
|                                                                                                                                                                                      |  |                 |
| 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 evidenciamos |

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

#### SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

| I. Resultados de la percepción general de la organización, en cuanto a:                                                                |                                                                                                                                                              |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Ejemplos                                                                                                                               | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                         | Áreas de Mejora |
| La imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación sobre diferentes aspectos del | El hospital ha fortalecido de manera sostenida su imagen institucional y la satisfacción de los usuarios, evidenciando una percepción positiva de la calidad |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>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.)</p>                                                    | <p>de respuesta a las necesidades de la población.</p> <p>Evidencias: Los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios fueron: En el 2024: Un 92%. En el 2025: 95% y en el 2026: 98%. En estos resultados muestran un aumento continuo de 6 puntos porcentuales en el periodo 2024-2026, mostrando el impacto positivo de las mejoras implementadas por la institución.</p> |  |
| <p>Orientación al usuario / paciente que muestra el personal. (amabilidad, trato equitativo, comportamiento con los familiares, apertura, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad, atención oportuna, y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> | <p>La institución tiene una alta valoración por la ciudadanía, brindando atención con amabilidad, trato equitativo, información clara y oportuna, además de mantener transparencias y confianza en los servicios prestados. En año 2023 la satisfacción de usuario 95%, en el 2024 el cumplimiento 100% y el 2025 sus confianza 95%</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción</p>     |  |
| <p>Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>                                                                                                                                                                                                                        | <p>No se ha medido</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <p>Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>                                                                                                                     | <p>El hospital fortalece la participación en los pacientes y la transparencia institucional mediante mecanismos de comunicaciones escucha activa y seguimiento a las opiniones del usuario generando confianza en servicio prestado. En el 2023 satisfacción 85% en el 2024 satisfacción 90% en 2025 satisfacción 95%</p> <p>Evidencia: encuesta de satisfacción</p>                   |  |
| <p>Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes.</p>                                                                                                                                                                       | <p>El centro mantiene una percepción positiva de confianza e integridad por parte de los usuarios, con una satisfacción de los pacientes, la calidad de servicio brindado y la transparencia en la atención en el año 2023 una satisfacción 88% en 2024 una percepción de calidad 91% en año 2025 los usuario expresan confianza de un 94%</p>                                         |  |

|  |                                    |  |
|--|------------------------------------|--|
|  | Evidencia encuesta de satisfacción |  |
|--|------------------------------------|--|

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de consulta, de visita; tiempo de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).                    |                                                                                                                                                                                                                                               | No se ha medido        |
| 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 centro cumple con lo estándares de calidad trabajando el 100% a tiempo completo con servicio que están disponible , se le da respuesta a tiempo de cualquier servicio que necesite el paciente. Evidencia buzón y encuesta de satisfacción |                        |
| Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).                                                                                                                  | En la institución tiene su diferencia con el personar que presenta una necesidad más delicada, el 100% de los caso hay que darle prioridades, si lo merece. Evidencia encuesta de satisfacción y buzón                                        |                        |
| Capacidades de la organización para la innovación.                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                               | No se ha medido        |
| Digitalización en la organización.                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                               | No se ha medido        |

6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño).

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

| Ejemplos                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|
| Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      | No se ha medido |
| Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas, Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).<br>Costo de los servicios.<br>Cumplimiento de la Cartera de Servicios<br>Cumplimiento de los estándares comprometidos. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      | No se ha medido |
| Resultados de las medidas de evaluación (subsananación) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      | No se ha medido |
| Grado de cumplimiento de los indicadores de eficiencia sanitaria, en relación a: número de pacientes por día, número de camas ocupadas por día, tiempo medio ocupación de sala quirúrgica, tiempo medio de permanencia del paciente, etc.                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      | No se ha medido |
| Tiene ajustada su Cartera de Servicios.                                                                                                                                                                                                                                                          | La cartera de servicio está actualizada hay 100% con todos los detalles.<br>Evidencia: La cartelera de servicio cumple con todo lo requisito.                                                                                                                                                              |                                      |                 |
| Índice de Satisfacción de Usuarios.                                                                                                                                                                                                                                                              | El centro realiza encuesta a los usuarios diariamente por medio de una plataforma digital, en la actualidad el nivel de satisfacción de los usuarios 88.79%<br>Evidencia: Resultados encuesta satisfacción de enero a abril 2026, Pagina web <a href="https://app.powerbi.com">https://app.powerbi.com</a> |                                      |                 |

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.                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                    | En el Hospital Municipal Los Almácigos contamos con 5 canales de información, en los cuales comunicamos y difundimos en más de un 90% las diferentes informaciones, internas y externas.<br>Evidencia: Instagram, facebook, linkedin, pagina web, grupos de whatsapp |                 |
| 2. Disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.)                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                    | En el centro 80% de las informaciones se promueven por la redes para que la ciudadanía este informada<br><br>.Evidencia : redes sociales ,whasap ,facebook                                                                                                           |                 |
| 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 centro tiene disponibilidad el 100% de cumplimiento sobre sus objetivo de rendimiento en todos los servicios que se brindan al ciudadano<br>Evidencia: Informe de encuesta                                                                                        |                 |
| 3. Resultados relacionados con la participación e innovación de los interesados.                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 |
| Ejemplos                                                                                                                                                                                                                                    | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                               | Áreas de Mejora                                                                                                                                                                                                                                                      |                 |
| 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 | El centro muestra una adecuada gestión orientada a resultados sobre el cumplimiento de su objetivo y su participación de los grupos de interés en la mejora de los servicios es de. 95% del personal administrativo se involucran para diseñar los |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 |

|                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                            |                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| cumplen).                                                                                                                                                                                                          | procesos, el 90% de los planificados se cumple.<br>Evidencia informe del monitoreo del POA |                 |
| Porcentaje de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Usuarios/Pacientes (Número, tipo y resultados de las innovaciones implementadas).                                |                                                                                            | No se ha medido |
| 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 ha medido |

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------|
| 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 ha medido        |
| Participación de la ciudadanía en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes, Usuarios/Pacientes a través de medios digitales, internet, página web, portales de servicios y de transparencia, redes sociales, otros). |                                             | No se ha medido        |

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

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

**SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                          | <b>Áreas de Mejora</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 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 centro tiene un nivel favorable de satisfacción de un 80% y percepción positiva del personal respecto al desempeño general de la institución.<br><br>Evidencia: Informe encuesta clima laboral                                    |                        |
| 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 involucramiento de las personas en la organización en la toma de decisiones corresponde a un 86%, donde además conocen cual es la misión del centro y cuales valores trabajamos.<br><br>Evidencia: Informe encuesta clima laboral |                        |
| La participación de las personas en las actividades de mejora.                                                                                                   | El personal se involucra el 86% en las actividades de mejora en la organización para que pueda ver un mejor rendimiento en las áreas.<br><br>Evidencia: Informe encuesta clima laboral                                               |                        |
| Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.                                     |                                                                                                                                                                                                                                      | No se ha medido        |
| Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                      | No se ha medido        |
| La responsabilidad social de la organización.                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                      | No se ha medido        |
| La apertura de la organización para el cambio y la innovación.                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                      | No se ha medido        |
| El impacto de la digitalización en la organización.                                                                                                              | El impacto de la digitalización en la organización es de un 79%. Con el objetivo de que todo esté en orden.                                                                                                                          |                        |

Documento Externo  
SGC-MAP

|                                                          |                                           |  |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--|
|                                                          | Evidencia: Informe encuesta clima laboral |  |
| La agilidad en los procesos internos de la organización. |                                           |  |

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                        | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 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. | Los altos y medios directivos de la organización cumplen un 83% de efectividad a la hora de dirigir la institución.<br>Evidencia: Informe encuesta clima laboral                                                   |                        |
| El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.                                                                                                                                                                                         | El diseño y la gestión se cumplen en un 95% ya que los colaboradores participan en los diferentes procesos que tiene la organización para crear mejoras en el centro.<br>Evidencia: Listado de asistencia y Minuta |                        |
| El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.                                                                                                                                                                                             | Se reparten las tareas a cada personal de nuevo ingreso y en base al perfil se evalúa su rendimiento a finales de año.<br>Evidencia Evaluación del desempeño                                                       |                        |
| La gestión del conocimiento.                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                    | No se ha medido        |
| La comunicación interna y las medidas de información.                                                                                                                                                                                                        | El hospital mantiene canales de comunicación interna que permiten orientar al personal, coordinar actividades y mejorar los servicio<br>Evidencia: acta de reuniones                                               |                        |
| El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                    | No se ha medido        |

|                                                                 |  |                 |
|-----------------------------------------------------------------|--|-----------------|
|                                                                 |  |                 |
| El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. |  | No se ha medido |

| 3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:                                                          |                                                                                                                                                                                             |                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Ejemplos                                                                                                                             | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                        | Áreas de Mejora |
| El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.                                                                              | El ambiente de trabajo y la cultura de la organización se valoran 86%, por los ciudadanos se siente a gusto con su trabajo y el respeto mutuo.<br>Evidencia: Informe encuesta clima laboral |                 |
| El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). | El enfoque de los problemas sociales de los empleados llámese horario, vida personal y laboral es de un 74%.<br><br>Evidencia: Informe encuesta clima laboral                               |                 |
| El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.                                |                                                                                                                                                                                             | No se ha medido |
| Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.                                                                          | Las instalaciones y las condiciones de trabajo cumplen con un 69%<br>Evidencia: Informe encuesta clima laboral                                                                              |                 |

| 4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales: |                                                                                                             |                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Ejemplos                                                                                               | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                        | Áreas de Mejora |
| Desarrollo sistemático de carrera y competencias.                                                      | El desarrollo sistemático de carrera y competencias es de 81%.<br>Evidencia: Informe encuesta clima laboral |                 |
| Nivel de motivación y empoderamiento.                                                                  | SE crea un nivel de motivación de un 60% porque se celebran cumpleaños a los empleados, además se les       |                 |

|                                                                  |                                                                                                                              |                 |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                                                                  | da el día libre y sus vacaciones correspondientes y reconocimientos al personal más viejo del centro.<br><br>Evidencia: Foto |                 |
| El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. |                                                                                                                              | No se ha medido |

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

| <b>I. Resultados generales en las personas.</b>                                                                                                                                                                      | <b>Ejemplos</b> | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Áreas de Mejora</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 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.). |                 | El centro realiza los registros del personal del centro en cuanto a los ítems de licencia, permisos y vacaciones, en el mismo en este año el 10% de los empleado, que ha tenidos ausencia justificadas ya sea licencia , permiso ,o vacaciones, de acuerdo a la medición de la rotación del personal tenemos 3 desvinculaciones además hemos tenidos 4 accidente laborales<br><br>Evidencia: Formulario de seguimiento a las ausencias justificadas, Formulario de accidentes y enfermedad laborales |                        |
| Nivel de participación en actividades de mejora.                                                                                                                                                                     |                 | Se cumple en un 95% porque se hacen reuniones con los diferentes departamentos para ver que necesitamos mejorar y como lo vamos a mejorar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Evidencia: Listado de participación. |                  |
| El número de dilemas éticos (por ejemplo: posibles conflictos de intereses) reportados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      | No se ha medidos |
| La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      | No se ha medido  |
| Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los usuarios/pacientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al usuario/pacientes, ciudadano/ cliente, número de quejas de los pacientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes). |                                      | No se ha medido  |

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                         | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                          | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Resultados de Indicadores relacionados con:</b><br>El rendimiento individual (por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones. | En el centro se evalúa el rendimiento el 100% individual de los empleados de manera anual<br>Evidencia evaluación del empeño laboral |                        |
| El uso de herramientas digitales de información y comunicación.                                                                                         |                                                                                                                                      | No se ha medido        |

|                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                            |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 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). | Se desarrollan capacitaciones mensuales a los empleados por lo que corresponde a un 96% en actividades formativas y se creó un presupuesto para tales capacitaciones.<br><br>Evidencia: Planificación de Recursos Humanos. |                 |
| Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                            | No se ha medido |

## 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 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 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 ha medido |
| La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | La organización tiene buena reputación ante la ciudadanía local 95%se siente a gusto con la institución<br><br>Evidencia las encuesta de satisfacción                                                        |                 |
| El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | La organización tiene buenos impacto con la economía de las comunidades el estado le cubre el 100% de los servicio prestado.<br><br>Evidencia la ARS con los distinto seguro que cubre una cobertura de 100% |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 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.). | En la organización garantiza el 100% de los servicio y se tratan a todo los paciente igual sin distinción y con la misma condiciones sin importar raza, religión y nacionalidad<br>Evidencia buzones y encuesta de satisfacción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| 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.).                                    | El hospital utiliza productos reutilizables y materiales biodegradables en un <b>75%</b> de sus procesos administrativos y operativos, El <b>80%</b> de los proveedores cumplen con criterios de responsabilidad social y sostenibilidad y Participación activa en campañas de salud pública y bienestar social con impacto en el <b>40%</b> de la comunidad local.<br><br>Evidencias: Registros de reciclaje y disposición de residuos peligrosos biológico-infecciosos (RPBI) y Contratos y evaluaciones de proveedores con criterios sostenibles. |  |
| Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.                                                                                                                                                                                      | El hospital mantiene una coordinación del 90% con autoridades locales para atención de emergencias y control de movilidad, el 100% de las áreas críticas cuentan con señalización de seguridad y rutas de evacuación visibles y se realizan simulacros de emergencia con una participación del 85% del personal.<br><br>Evidencia: Registros de capacitación con asistencia del 95% del personal, bitácoras de simulacros realizados trimestralmente y fotografías de señalización y rutas de evacuación instaladas al 100%                          |  |

|                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.). |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | No se ha medido |
| Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.                                                                                               | Existencia de buzones físicos y digitales para recepción de opiniones con cobertura del <b>100%</b> de las áreas de atención y el hospital promueve la mejora continua mediante análisis mensual de opiniones y retroalimentación de usuarios.<br><br>Evidencia: Bitácoras de seguimiento y atención a sugerencias y fotografías de buzones físicos y evidencia del sistema digital de atención al usuario. |                 |

### SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

| Indicadores de responsabilidad social: |                                      |                 |
|----------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|
| Ejemplos                               | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 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 ha medido |
| Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | La autoridades tienen buena relaciones con eso grupos relevante representante con el objetivo de que en determinado momento hacen su aporte a organización el 100% de los distinto simulacro que se hacen es con apoyo de bombero defensa civil. Evidencia: reuniones, lista de participante y foto. |                 |
| Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).                                                                                                                                                                                                                                                                        | El 95% la comunitario entiende que se brinda un buen servicio al pueblo mientras que un 5% entiende que existe deficiencia en alguna área de la organización. Evidencia buzones y encuesta de satisfacción                                                                                           |                 |
| Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | No se ha medido |
| Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | No se ha medido |
| 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 ha medido |

|                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los pacientes y empleados (numero y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). | Se tiene programa para la prevención de riesgo de salud y accidente laborales se orientan el personal en un 100% y se le da seguimiento al programas y al personal en caso de accidente<br>Evidencia: Charlas de riesgo laboral                     |                 |
| Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo: informe de sostenibilidad).                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                     | No se ha medido |
| Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                     | No se ha medido |
| Uso de incinerador para los residuos médicos.                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                     | No se ha medido |
| Política de residuos y de reciclado.                                                                                                                                                                                                          | En el centro el 100% de los residuo son reciclado dentro de la organización y separado diferenciando un de otros.<br>Evidencia son envasadas en funda de diferentes colores y luego llevado a un estacionamiento separado por el color de la funda. |                 |

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

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

| <b>SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: producto y valor público.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Ejemplos</b>                                                        | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Áreas de Mejora</b> |
| Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos. | El hospital ofrece servicios de emergencia 24 horas, y diagnóstico y consultas, se realiza el reporte de producción de servicios mensualmente, en el año 2025 se realizaron Emergencias: 14673 y servicios de laboratorio: 34560, consulta 10778 , imágenes 9433 y hospitalización 259, para el 2026 de enero hasta abril se realizaron Emergencias: 3604, consultas: 3446 servicios de laboratorio 18085 e imágenes: 3079 parto 20 , hospitalización: 87<br>Evidencia: Reporte producción 67A. página web :repositorio.sns.gob.do |                        |

|                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                 |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos). |                                                                                                                                                                 | No se ha medido |
| Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.                               |                                                                                                                                                                 | No se ha medido |
| Nivel de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.                                                |                                                                                                                                                                 | No se ha medido |
| Resultados de inspecciones externas y auditorías de desempeño.                                                                      |                                                                                                                                                                 | No se ha medido |
| Resultados de la innovación en servicios/productos.                                                                                 |                                                                                                                                                                 | No se ha medido |
| Resultados de la implementación de reformas del sector público.                                                                     |                                                                                                                                                                 | No se ha medido |
| Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.                                                  | En el centro se realizan actividades con el apoyo 100% de los bombero, defensa civil, personar de apoyo del ayuntamiento.<br>Evidencia informe de levantamiento |                 |

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                                   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Eficiencia de la organización en términos de la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. | Se gestiona en un 100% el personal necesario atreves del departamento de recursos humanos y se realizan las compras de recursos institucionales atreves del portal de compras en base a las necesidades presentadas, para un 100% de efectividad y veracidad.<br>Evidencia Compra en el portal |                        |
| Resultados de mejoras e innovaciones de procesos.                                                                                                                                                 | En el centro son digitalizados todos los registros y formularios para agilizar los procesos administrativos, con un avance de un 90%.<br>Evidencia: Ejecución de gastos, fondo reponible                                                                                                       |                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                         |                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Resultados de benchmarking (análisis comparativo).                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                         | No se ha medido |
| Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).                                                                                                                                                                                   | Existen acuerdos y alianzas de colaboración interinstitucionales para el apoyo en jornadas y actividades comunitarias los cuales se cumplen en un 80%.<br>Evidencia: Colaboración de los bomberos y la defensa civil y policía nacional |                 |
| Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.) |                                                                                                                                                                                                                                         | No se ha medido |
| Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                         | No se ha medido |
| 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 ha medido |
| Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.                                                                                                                                                                                                                                                                 | Se cumple los objetivos del presupuesto en 80% en compra de insumos y medicamento para un mejor servicio a la población.<br>Evidencia: informe del presupuesto                                                                          |                 |
| Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a proveedores.                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                         | No se ha medido |

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