

**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 EVANGELINA RODRIGUEZ PEROZO

FECHA:

 junio, 2026

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, 2021

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Los líderes (Directivos y supervisores): 1. Formulan y desarrollan la misión, la visión y valores de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados relevantes.	Esta formulada y colocada en el centro hospital municipal Evangelina Rodríguez Perozo desde el 2021 su misión, la visión y valores de la organización Evidencias: Fotos de la publicación en los murales de la 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.	El hospital municipal Evangelina Rodríguez Perozo cuenta con marco de valores institucionales alineados 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. Evidencias: Mural de Valores institucionales alineados a la misión y los valores establecido por el SNS para el sector salud	
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.	El hospital municipal Evangelina Rodríguez Perozo 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	

	evidencias Evidencias: misión, visión y valores establecido por el SNS para el sector salud alineado a la estrategia nacional del sector salud y la agenda común. .	
4. Garantizan una comunicación y un diálogo más amplios sobre la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	Como centro de salud garantizan una comunicación y un diálogo más amplios sobre la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas. Tenemos colocadas en diferentes áreas estratégicas del centro (pasillo principal, emergencia, área de consulta y área de imágenes) la misión, visión y valores. Evidencias: publicación de los murales	
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).	Como centro de salud Aseguramos la agilidad organizacional revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo Evidencias: fotos de la colocación de la misión, visión y valores en este centro de salud	
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).	Preparamos a la organización para los desafíos y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	

	Evidencias: política de gestión de la tecnología del SNS y plan de capacitación ejecutado por el Infotep, matriz de ejecución del plan de capacitación	
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.	Desarrollamos 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 por medio al código de ética Evidencia: acta constitutiva del comité de ética.	
8. Refuerzan la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	Reforzamos 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). Evidencias: resaltamos el buen liderazgo de los colaboradores y encargados departamentales, reconocimientos, reuniones con grupos focales de colaboradores, fotos de actividades sociales con los colaboradores.	

Subcriterio I.2 Gestionar la organización, su desempeño y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Se tiene claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	1. Se tiene claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	

	Evidencias: Estructura organizativa del Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo.	
2. Se establece objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	Se 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. Evidencia: matriz de evaluación de acuerdo de desempeño.	
3. Se introduce mejoras del sistema de gestión y el rendimiento de la organización, de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los pacientes (por ejemplo: perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).	Se introducen 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 han realizado cambios acordes con las necesidades de los grupos de interés y las necesidades de los pacientes de esta población. Evidencias: matriz de cambios en cartera de servicio y nuevos recursos humanos.	
4. Funciona un sistema de información de la gestión basado en el control interno, la gestión de riesgos y el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”, NOBACI, otros).	En este centro de salud, 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 Evidencias: matriz de indicadores y copias del proceso de ejecución	
5. Se aplica los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión		No contamos con un sistema de gestión de la calidad total.

de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.		
6. La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.		No contamos con estrategia de administración electrónica
7. Está establecidas las condiciones adecuadas para la innovación y el desarrollo de los procesos organizativos, médicos y tecnológicos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	El Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo tiene 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. Evidencia: actas constitutivas de los diferentes comités (bioseguridad, farmacoterapéutico, emergencia y desastre, etc.) ...	
8. Se asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización, mediante la utilización de nuevos medios de comunicación, incluidas las redes sociales, Cartera de Servicios actualizada publicada.	Dentro del Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo, se lleva a cabo una buena comunicación interna con los diferentes departamentos y de las distintas redes sociales, la cual nos ayudan a mantenernos informados sobre cualquier proceso que esté sucediendo. Evidencias: correo electrónico institucional, cartelera de servicios actualizadas, grupos de WhatsApp de los diferentes departamentos, comunicación interhospitalaria.	
9. Los líderes/ directivos de la organización muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Los líderes/ directivos de la organización muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua, implementado a través de los planes de mejora en diferentes departamentos Evidencia: planes de mejora de diferentes departamentos y listado de participación.	

10. Se comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.	Se realizan designación interna de cambio de funciones de los colaboradores, según su competencia para mejorar el funcionamiento de la gestión de la calidad de dicho centro mediante reuniones con el comité de calidad institucional para informar dichos cambios. Evidencia: listado de reuniones, designación por escrito y fotos.	
11. El sistema de gestión evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a los empleados al proporcionar pautas de cumplimiento.	El Hospital Municipal Evangelina RODRIGUEZ Perozo, evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a los colaboradores al proporcionar pautas de cumplimiento, a través de cursos y talleres para la mejora de las relaciones interpersonales y que sirven de ayuda para el crecimiento de dicho centro Evidencia: listado de participación y la constitución del comité de ética	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (directivos y supervisores): Jefes de Servicios y Unidades, Supervisores de Enfermería, Responsables de Formación y Docencia, etc.) I. Predica con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, involucrándose en la mejora del sistema de gestión, participando en las actividades que realizan los servicios médicos, estimulando la creación de grupos de mejora, entre otros.	El Hospital municipal Evangelina Rodríguez Perozo cuenta con un programa de capacitación para el personal de enfermería y médicos, estimulando la mejora del sistema de gestión Evidencias: plan de capacitación, listado y fotos	

2. Inspira a través de una cultura de liderazgo impulsada por la innovación y basada, en la confianza mutua y la apertura, para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	El Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo innova para inspirar una cultura de liderazgo y promueve la confianza mutua para contra restar cualquier tipo de discriminación Evidencia: Listado de Reunión, diplomado de liderazgo, taller de manejo de conflictos, taller de relaciones humanas y fotos	
3. Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	En el Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo comunicamos y consultamos a nuestros colaboradores sobre informaciones de los asuntos claves que van directamente relacionados con la organización en las distintas vías y medios de comunicación Evidencias: Listado de participación, mural institucional, grupos de WhatsApp y fotos	
4. Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	En el Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo nos empoderamos y apoyamos a todos los colaboradores en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, de forma que puedan mejorar su desempeño tanto de forma individual como grupal. Evidencias: matriz de acuerdo de desempeño, plan de capacitación anal y listado de participación	
5. Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Al inicio de cada año se realizan reuniones con diferentes encargados departamentales para realizar los indicadores que serán medidos en la evaluación de desempeño anual, realización de reuniones con los diferentes colaboradores ante alguna queja o sugerencia, la retro alimentación de las funciones de los diferentes colaboradores	

	Evidencias: Listado de participación, matriz de evaluaciones anuales al desempeño, taller de inteligencia emocional	
6. Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se ajusten a los nuevos requisitos (preparándose para los imprevistos y aprendiendo rápidamente.	Se capacitan a todos los colaboradores de forma constante a través de talleres y cursos que fomenten y aumenten las competencias y el aprendizaje, de esta forma los colaboradores se preparan y ponen en práctica los conocimientos adquiridos Evidencia: matriz del plan de capacitación anual , fotos y listado de participación	
7. Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	En el Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo reconocemos y premiamos los esfuerzos y el buen desempeño laboral de todos los colaboradores y de todos los departamentos que conforman dicho centro de esta forma los colaboradores se sienten valorados en el trabajo que realizan para el desarrollo de este centro de salud Evidencias: certificados de premiaciones a cada departamento a fin de año y fotos	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.	En el Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo analizamos y monitoreamos 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 de forma continua, la cual se realiza una matriz de programación de necesidades de este centro de salud, se comparte y se buscan soluciones con las diferentes autoridades	

	Evidencias: matriz de programación de recursos humano	
2. Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas, promoviendo la intersectorialidad en la solución de los problemas de salud, el establecimiento de redes de atención socio-sanitaria, otros.	El Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo 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. Evidencias: invitaciones, actas de reuniones, acuerdos interinstitucionales	
3. Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión.	El Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo es parte del comité de emergencia y desarrollo municipal donde se discuten todas las estrategias y desarrollo municipal Identificamos las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión están establecidos mediante el funcionamiento de los programas de promoción y prevención del ministerio de salud pública y del servicio nacional de salud entre los que están el programa ampliado de inmunización, el programa de adolescentes y el programa de planificación familiar, vacunación del covid evidencias: imagen del grupo de WhatsApp de grupo de desarrollo municipal, reporte de los indicadores de los diferentes programas	

4. Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	El Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo se alinea al desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas a través del plan de desarrollo nacional, aplicando los protocolos establecidos en el plan operativo anual de este centro de salud Evidencia: matriz del plan operativo anual (POA) plan estratégico institucional (PEI)	
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.).		
	Realizar reuniones con la junta de vecinos, clubes, asociaciones de mujeres, colegio médico dominicano, formando parte de los diferentes comités de trabajo de este centro de salud	
6. Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo Participa de las actividades organizadas con	

	asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos	
	Evidencia: invitaciones y fotos	
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 se evidencian las jornadas de salud en distintas áreas, operativos médicos, jornadas de vacunación, operativos quirúrgicos, conferencias nutricionales dirigidas a envejecientes con difusión digital a través de Facebook, WhatsApp y medios de información local

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1. Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas y demográficas; factores globales como: el cambio climático, los avances médicos y los cambios en la atención al paciente; avances tecnológicos y otros, como insumos para estrategias y planes.	El Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo Participa a través del plan operativo anual, identificamos las condiciones para cumplir los objetivos estratégicos, mediante el análisis de los cambios legales, políticos, socio culturales, económicos y demográficos. Evidencias: matriz del plan operativo anual	
2. Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y analiza con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas, procurando satisfacerlas.	Tenemos identificados todos los grupos de interés relevante y se analiza periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativa, procurando satisfacerlas, mediante la apertura semanal de los buzones de quejas y sugerencias. Evidencias: fotos	

3. Analiza las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas.		No están analizadas todas estas estrategias
4. Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas / riesgos internos. Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.).		No se realizan planes de mejoras de los diferentes departamentos

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir 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 y las relacionadas con el sector que sean establecidas por sus órganos superiores.	Son pilares esenciales de este centro de salud, la misión y la visión están directamente relacionados a los objetivos estratégicos y operativos de este centro de salud Contamos con el plan operativo anual, donde se plantean los objetivos, productos, actividades y resultados de esta organización Evidencias: matriz del plan operativo anual	
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.		No se realizan reuniones o grupos focales con actores clave, Integrar los hallazgos en el plan institucional
3. Integra aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y transversalización de género en las estrategias y planes de la organización.		No se ejecuta el plan operativo anual de este centro, elaboración del plan de compra y contrataciones

4. Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.	El Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo a través de la eficiencia financiera y presupuestaria, recibe recursos de distintas fuentes: anticipo financiero, aseguradoras públicas y privadas Evidencias: las diferentes matriz de : presupuesto, ejecución presupuestaria, ejecución del plan de compra y contrataciones y facturación de ARS	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (directivos y supervisores): 1. Implantan la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Anualmente Realizamos un plan Operativo anual en coordinación con los Servicio Regionales de Salud Evidencia: matriz del plan operativo anual	
2. Los objetivos operativos se traducen en programas y tareas con indicadores de resultados.	El Hospital Municipal Evangelina Rodríguez tiene objetivos estratégicos y operativos, la cual son traducidos en el plan operativo anual Se realizan evaluaciones mensuales de los logros a través de los informes de los diferentes departamentos y Reportes trimestrales para dar seguimiento al plan operativo anual Evidencia: Informes estadísticos, acuerdo de desempeño y matriz del plan operativo anual	
3. Comunican de forma eficaz los objetivos, las estrategias, los planes de desempeño y los resultados previstos/logrados, dentro de la	El Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo Comunica de forma eficaz los objetivos, las estrategias, los planes de desempeño y los	

organización y a otros grupos de interés para garantizar una implementación efectiva.	resultados previstos/logrados, dentro de la organización y a otros grupos de interés para garantizar una implementación efectiva para el cumplimiento de los objetivos. Evidencias: matrices de los acuerdos de desempeño y reuniones de comités hospitalarios (lista de participantes y minutas.	
4. Aplican métodos para el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama) para ajustar o actualizar las estrategias, si es necesario.	El Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo 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, la cual se realizan mediante la evaluación de desempeño. Evidencias: matrices de evaluaciones de desempeño y lista de participante	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identifica las necesidades y los motores impulsores de la innovación y el cambio, teniendo en cuenta las oportunidades y la necesidad de la transformación digital.	El Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo ha implementado y habilitado nuevos servicios: consulta de cardiología, laboratorio 24 horas, rayos x 24 horas, horario de vacunación de 8 am a 4pm, farmacia interna del centro diariamente de 8am a 4pm, triaje en el área de emergencia. Evidencia: los indicadores y matrices de seguimiento ,libros de consultas, laboratorio, reporte de vacunación, fotos de triaje	
2. Construye una cultura impulsada por la innovación y crean un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.		no se cuenta con un plan de para impulsar la innovación

3. Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	El Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes. Evidencias: grupos de WhatsApp, lista de participantes	
4. Implementa sistemas para generar ideas creativas y alentar propuestas innovadoras de empleados en todos los niveles y otros grupos de interés, que respalden la exploración y la investigación.		No contamos con política de innovación
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.	Se implementan 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, La cual de coloco un numero de WhatsApp para que los usuarios realicen sus citas y reciban informaciones Evidencia: matrices de los indicadores, fotos	
6. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	El Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo mediante el plan operativo anual y presupuesto institucional se asegura de la disponibilidad de recursos para trabajar y monitorear mensualmente mediante la ejecución presupuestaria que realiza el departamento administrativo y financiero al fondo operativo y anticipo financiero. Cada mes el equipo de calidad de la gestión y administrativo se reúne para la distribución del	

	antipo financiero, valoración de deudas, pagos y siempre asegurando el presupuesto para la implementación de innovación y cambio. Evidencia: matrices del presupuesto del hospital, contratos con ARS, 67-A (parte financiera)	
--	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	El Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización, de acuerdo a la misión y visión de este centro de salud, la cual se realiza cada año una lista de necesidades de recursos humanos en los diferentes departamentos Se realizan las encuestas de clima laboral, la cual perciben los niveles de satisfacción de los colaboradores y sus necesidades Evidencias: resultados de la encuesta de clima laboral y evaluaciones de acuerdo de desempeño laboral	
2. Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	El Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo, realiza las evaluaciones de desempeño anual por el cumplimiento de las metas y objetivos, la distribución de los incentivos, la cual se distribuyen de acuerdo a los resultados de la evaluación de desempeño	

	Evidencia: matriz de nómina de incentivos, formulario de evaluación de desempeño	
3. Implementa en la política de recursos humanos, los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	El Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo implementa la política de recursos humanos centrada en la ley de función pública (41-08), ley de seguridad social (87-01), ley de general de salud (42-01), reglamentos y resoluciones del ministerio de salud pública, servicio nacional de salud y acuerdos con el colegio médico dominicano Evidencia: formularios de permisos y políticas de recursos humanos	
4. Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia.	El equipo de gestión de la calidad evalúa al personal administrativo y médicos, enfermeras, bionalistas, etc. Y luego socializa con los encargados departamentales correspondientes y de esta forma se realiza el plan de capacitación anual Evidencia: listados de asistencia y plan de capacitación anual	
5. Asegura, que las competencias y capacidades necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización sean las adecuadas, centrándose especialmente, en las habilidades sociales, la mentalidad ágil y las habilidades digitales y de innovación	El departamento de recursos humanos de este centro de salud asegura y garantiza las capacidades de los colaboradores para el cumplimiento de sus funciones dentro de este centro, con la descripción de todos los puestos vigentes dentro de la organización, la cual también se le entrega a cada colaborador al ingresar a trabajar en dicho centro un manual de funciones según el cargo correspondiente Los colaboradores son evaluados con la evaluación de desempeño por competencias	

	Evidencia: acuerdos de desempeño, perfiles de puestos	
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 y reclutamiento del personal según la ley de función pública (41-08) se evalúa al personal de acuerdo a las competencias y capacidades profesionales que se ajusten al perfil del puesto Evidencia: ley de función pública (41-08), nómina del centro	
7. Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas	Realización cada 6 meses evaluaciones al desempeño del personal previo análisis de objetivos Evidencia: formularios de evaluación al desempeño e indicador del Sismap salud	
8. (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	Las ejecuciones de reuniones con los diferentes departamentos para hablar sobre el desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores y valorar los detalles de las puntuaciones Realizamos cada 6 meses evaluaciones al desempeño del personal previo análisis de objetivos. Evidencia: matriz y formularios de evaluación al 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.	El Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo gestiona la unidad de género, la cual se aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización	

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

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

1. Se implementa una estrategia / plan de desarrollo de recursos humanos basado en la competencia actual y el desarrollo de perfiles competenciales futuros identificados, incluyendo las habilidades docentes y de investigación, el desarrollo de liderazgo y capacidades gerenciales, entre otras.	El Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo con la realización del plan de capacitación anual, se reconocen las necesidades de los colaboradores por cada renglón y áreas de trabajo y son colocados para desarrollar según las capacidades y competencias. Mediante la evaluación de desempeño se plasman las metas y puntuación a obtener de acuerdo a su desempeño laboral. Evidencia: matriz de resultados de la evaluación de desempeño, plan de capacitación	
2. Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual.	El departamento de recursos humano, departamento de calidad de la gestión y el encargado departamental de esa área de la institución tienen la responsabilidad de asesorar de forma grupal o individual a los nuevos colaboradores, donde se le presenta todo el centro y diferentes funciones de las áreas, se le lee la misión, visión y valores del centro, se le induce sobre los procesos y actividades de su cargo y se le da el acompañamiento necesario para que se incorpore de forma adecuada y con el mejor clima laboral. A todos los empleados se le entrega su manual de cargo. Evidencia: fotos de entrega de manual de cargos, listado	
3. Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	En el Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo, se promueve la movilidad interna y externa de los empleados. EVIDENCIA: matriz del plan de capacitación y listados	

4. Se desarrollan y promueven métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	En este centro de salud Se desarrollan y promueven métodos modernos de formación multimedia Evidencias: matriz del plan de capacitación y fotos	
5. Se planifican las actividades formativas en atención al usuario y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Se planifican de acuerdo a las necesidades y el comportamiento de cada colaborador en la matriz de necesidades de capacitación anual Evidencia: Matriz de necesidades	
6. Se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros (gestión del conocimiento), en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Las actividades formativas se realizan con el fin de ver la mejora de los colaboradores en ciertos aspectos, la cual evidenciamos en la realización del plan de capacitación anual y ver que tan eficaz fue la capacitación Evidencia: matriz de Evaluaciones del plan de capacitación	No se ha realizado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.	Se promueve la cultura de comunicación permitiendo al empleado en las reuniones expresar su opinión y desarrollando lluvias de ideas para la resolución de problemas Evidencia: Actas de reuniones	

2. Se crea las condiciones para que el personal tenga un rol activo dentro de la organización, por ejemplo, en el diseño y desarrollo de planes, estrategias, objetivos y procesos; en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación, etc.	Se promueva la cultura de comunicación permitiendo al empleado en las reuniones expresar su opinión y desarrollando lluvias de ideas para la resolución de problemas Evidencia: Actas de reuniones	
3. Se realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral y los niveles de satisfacción del personal y se publican los resultados y acciones de mejora derivadas.	Se realiza anualmente encuesta de clima laboral y se realiza un plan de mejora Evidencia: matriz de encuestas de clima y plan de mejora	
4. Se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos para garantizar la bioseguridad y otras condiciones de riesgo laboral.	Se realizan Mejoras en las infraestructuras de los centros, detectada en revisiones del área o cuando los empleados lo reportan. Evidencias: Fotos, y facturas y reportes de arreglos	
5. Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.	Se realizan acuerdos con los empleados de acuerdo a las necesidades de los mismos y somos flexible con los permisos para fines de estudio y laborales, así como con las licencias. Evidencias: matrices de: Licencias, permisos para estudiar, permisos para médicos pasantes estudiantes, licencias por maternidad y enfermedad	
6. Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El Hospital Municipal Evangelina Rodríguez Perozo Se les presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad., con la implementación de capacitaciones a los recursos humanos y apoyo a los empleados	

	Evidencias: fotos y listados	
7. Se aplican métodos para recompensar y motivar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la revisión periódica de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas u otro tipo.		No se lleva a cabo plan de reconocimiento para los recursos humanos de este centro de salud

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes de la organización: 1. Identifican a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. Por ejemplo: Proveedores de equipos, insumos o servicios; universidades; grupos de voluntariados, organizaciones comunitarias, y sociedad civil, organismos internacionales, ARS, etc.).	Están identificados todos los socios claves de nuestra organización y se han establecido acuerdos de colaboración con ellas Evidencia: matriz de acuerdos y listado	
2. Desarrollan y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento; incluyendo intercambiar buenas prácticas, servicios en redes y los diferentes aspectos de la responsabilidad	Contamos con acuerdos de colaboración con las diferentes instituciones del municipio Evidencia: matriz de acuerdo	

social, entre otros. Por ejemplo: Laboratorios, Centros de Salud, etc.		
3. Definen el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	En los acuerdos de colaboración están definidos las responsabilidades de cada institución Evidencia: matriz de acuerdos	
4. Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se implementan las Identificaciones de las necesidades prioritarias que puedan ser apoyadas por alianzas
5. Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública.	Al momento de seleccionar proveedores se aseguró los valores de la misma verificando cuenta con las normativas vigentes Evidencia: matriz de proveedores	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
I. 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.	Se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios regularmente y se aperturan los buzones de quejas y sugerencias semanalmente en consonancia con el departamento de calidad y el de oficina de atención al usuario Evidencia: informes estadísticos de las encuestas de satisfacción usuarios y acta de apertura	

2. Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización, derechos y deberes de los pacientes, etc.	Se encuentra en área visible del hospital la lista de derechos y deberes de los pacientes Evidencia: fotos	
3. Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los pacientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como, por ejemplo: el Catálogo de Servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Se Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los pacientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como, La carta compromiso de servicios al ciudadano Evidencia: informes estadísticos, fotos	

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.	Se realiza una gestión financiera eficaz dentro de lo establecido por la cámara de cuenta para el manejo de recursos de los hospitales públicos Evidencia: informes estadísticos, matriz de reporte de entrega de fondos reponibles	
2. Se realizan esfuerzos por mejorar continuamente los niveles de eficiencia y la sustentabilidad financiera, mediante la racionalización en el uso de los recursos financieros y económicos, como, por ejemplo: Control de inventario y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos, equipos y otros; el control de la facturación para evitar pérdidas significativas en el registro de los procedimientos realizados a pacientes (glosas); mejoras en las condiciones de habilitación y servicios para aumentar la capacidad de ser Contratados por ARS, etc.		No se ha ejecutado la Revisión de los procedimientos de inventario y facturación

3. Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No se ha realizado análisis de gestión de riesgo
4. Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible.	La gestión financiera se maneja transparente y adecuadamente como se visualiza en los informes y trabajamos apegados con la Ley de Compras y contratación y se realiza un presupuesto anual acorde a las exigencias del Servicio Nacional de Salud y la cámara de cuenta Evidencia: informe estadístico del presupuesto y Reporte de entrega de fondos reponibles.	
5. Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.	Se realizan mensualmente los reportes de producción hospitalaria Evidencia: reporte estadístico del 67-a y otros reportes	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1. Ha creado una organización de aprendizaje que proporciona sistemas, procesos y procedimientos (protocolos) para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.		No se ha creado
2. Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.	La información recogida mensualmente se revisa con los libros primarios garantizando la veracidad de esta. Evidencia: Reporte estadístico de evaluación de la calidad del dato	

3. Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	En este centro de salud se Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales, con la implementación de programas de capacitación Evidencias: matriz del plan de capacitación, fotos y listados	
4. Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se realiza
5. Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se realiza
6. Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.		No sé a llevado acabo la creación de canales oficiales de comunicación interna
7. Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.		No se realiza
8. Asegura el acceso y el intercambio de información relevante y datos abiertos con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.		No se realiza
9. Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que se van que dejan de pertenecer a la organización se retiene dentro de la organización.		No se realiza

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

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

1. Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No se realiza
2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se realiza
3. Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (Big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).		No se realiza
4. Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.		No se realiza
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 se realiza
6. Toma medidas para proporcionar protección efectiva de datos y seguridad cibernética, implementando normas/protocolos para la protección de datos, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se realiza
7. Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por usuarios no electrónico, etc.		No se realiza
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 la adecuada aplicación del sugemi Evidencia: reporte estadístico del Sugemi	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1.Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte y materiales).	Se realizó al inicio del año un plan de gestión de instalaciones, equipos y vehículos para asegurar el uso eficiente del mismo y elaborar un plan de mejora según necesidades y presupuesto Evidencia: matriz de plan de gestión instalaciones y equipos	
2.Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Contamos con un ambiente de trabajo seguro para nuestros colaboradores y un ambiente seguro y sin barreras para nuestros clientes usuarios. Evidencia: matriz, fotos	
3.Aplicar la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No contamos con política de ciclo de vida
4.Asegura de que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado (por ejemplo, al ponerlas a disposición de la comunidad local).	Dentro de los acuerdos realizados con las instituciones esta como punto la disposición de las instalaciones a la comunidad Evidencia: matrices de acuerdos interinstitucionales	
5.Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Realizamos mantenimientos periódicos y preventivos a los medios de transporte y los generadores eléctricos de la institución Evidencia: matriz con las Facturas de mantenimiento y plan preventivo	

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).	Contamos con rampas de acceso a las instalaciones para las personas con discapacidad física además contamos con espacio de estacionamiento para los empleados. Evidencia: fotos de parqueo y rampas	
7. Tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.	Contamos con un comité y un plan definido de gestión de Riesgos y Desastres. Evidencia: Plan y comité	
8. Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)	Se dispone de un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos e infraestructura Evidencia: Plan y seguimiento de este	
9. Cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra).		No se cuenta con plan
10. Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.	Contamos con un programa de gestión de desechos y residuos hospitalarios Evidencia: matriz y plan	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considere lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La organización: I. Tiene identificados claramente sus procesos en un mapa y los propietarios de cada proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asignan responsabilidades y competencias.		No están identificados los procesos

2.Los procesos clave son descritos, documentados y simplificados, de forma continua, en torno a las necesidades y opiniones de los pacientes,para garantizar una estructura organizativa y gestión ágil y eficiente.		No están identificados los procesos claves
3.Impulsa la innovación y la optimización de procesos, aprovechando las oportunidades de la digitalización, prestando atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales e involucrando a grupos de interés relevantes, a fin de satisfacer a los pacientes y sus familiares, al personal y a otros grupos de interés, generando valor agregado.		No se ha realizado
4.Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante, y asignando los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.		No se ha realizado
5. Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).		No se ha realizado
6.Implementa un sistema de información en la provisión de servicios y el control epidemiológico eficaz, mediante la socialización y control de los Protocolos y Normas, las Medidas Sanitarias, laArticulación de la Red (Sistema de referencia y contrareferencia), el expediente clínico integral. (Expediente único) entre otros.		No se ha implementado
7.Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.		No se ha realizado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1. Identifica, diseña, entrega y mejora los servicios y productos, utilizando métodos innovadores e involucrando a los pacientes y grupos de interés para identificar y satisfacer sus necesidades y expectativas. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, aplicando la diversidad y la gestión de género, otros.	Se realizan encuestas periódicas a los usuarios y apertura de los buzones de quejas y sugerencias semanalmente Evidencia: informes estadísticos de la encuesta y acta de apertura de buzones	
2. Gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.		No se realiza
3. Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización. Por ejemplo: acceso en línea a los servicios o mediante el uso de aplicaciones móviles, horarios de consultas flexibles, atención domiciliaria o comunitaria; documentos en variedad de formatos (papel y/o en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio), otros.		No se realiza

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1. Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	Se realizan reuniones regulares entre los directivos de los diferentes hospitales con las autoridades de salud para lograr una coordinación de trabajo Evidencia: fotos y listado de participación	

2. Participa en un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega, facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos, como, por ejemplo: las Redes Integradas de Salud, las Mesas de Seguridad, Ciudadanía y Género de la localidad y otras.		No se realiza intercambio de datos
3. Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Por ejemplo: con las ARS, Laboratorios, Proveedoras de productos y servicios médicos, de mantenimiento, etc.		No se cuenta con estos grupos de trabajo
4. Desarrolla asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) sector privado y de ONG para la prestación de servicios coordinados.	Tenemos acuerdos interinstitucionales con diferentes empresas públicas y privadas para dar un mejor servicio Evidencia: matriz de acuerdos	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: Comportamiento de los directivos y del personal, opinión de los servicios, sobre los sistemas de comunicación e información, imagen física de la infraestructura, seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros.)	Según la encuesta a los usuarios externos que se realiza mensualmente en el sistema de OAU el resultado general es en el mes de mayo del 2026 es de un 99.10% manteniendo un valor acorde a lo que va de año Evidencia: informe estadístico de la encuesta de OAU	
2. Orientación al usuario / paciente que muestra el personal. (amabilidad, trato equitativo, comportamiento con los familiares, apertura, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad, atención oportuna, y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Según la encuesta a los usuarios externos que se realiza mensualmente en el sistema de OAU el resultado general es en el mes de mayo del 2026 en el sistema en el indicador de amabilidad fue de un 99.10 % Evidencia: informe estadístico de la encuesta de OAU mes de junio	
3. Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Según el resultado de la encuesta a los usuarios externos en el sistema de atención al usuario la participación de los ciudadanos está en un 99.10% Evidencia: informe estadístico de la encuesta de OAU	

4. Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Según la encuesta a los usuarios externos que se realiza mensualmente en el sistema de OAU el resultado general es en el mes de mayo del 2026 en el indicador de manejo de información fue de un 99.10% Evidencia: informe estadístico de la encuesta de OAU mes de mayo	
5. Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes.	Según la encuesta a los usuarios externos que se realiza mensualmente en el sistema de OAU el resultado general es en el mes de mayo del 2026 en el indicador de confianza fue de un 99.10 % Evidencia: informe estadístico de la encuesta de OAU mes de mayo	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de consulta, de visita; tiempo de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Según la encuesta a los usuarios externos que se realiza mensualmente en el sistema de OAU el resultado general es en el mes de mayo del 2026 el resultado es de un 99.10 % Evidencia: informe estadístico de la encuesta de OAU	
2. Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, y agilidad en el tiempo de entrega de citas, resultados, funcionamiento de los equipos, disponibilidad de insumos, medicinas, y enfoque medioambiental, etc.).	Según la encuesta de usuarios externos que se realiza mensualmente en el sistema de oficina atención al usuario es de un 99.10% en el mes de mayo del 2026 Evidencia: informe estadístico de la encuesta de OAU	

3. Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Según la encuesta de oficina atención al usuario que se realiza mensualmente dio como resultado en el mes de mayo 2026 de un 99.10% Evidencia: informe estadístico de la encuesta de OAU	
4. Capacidades de la organización para la innovación.		No se evalúa ese indicador
5. Digitalización en la organización.		No se evalúa ese indicador

6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Según la encuesta de oficina atención al usuario del mes de mayo del 2026 es de un 99.10% en facilidad y rapidez de los servicios Evidencia: informe estadístico de la encuesta de OAU mes de mayo	

2. Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas, Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 1. Costo de los servicios. 2. Cumplimiento de la Cartera de Servicios 3. Cumplimiento de los estándares comprometidos.	Las quejas se evalúan semanalmente Evidencia: acta de apertura de buzones	
4. Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.		No se evalúa este indicador
5. Grado de cumplimiento de los indicadores de eficiencia sanitaria, en relación a: número de pacientes por día, número de camas ocupadas por día, tiempo medio ocupación de sala quirúrgica, tiempo medio de permanencia del paciente, etc.		No se realiza esta evaluación
6. Tiene ajustada su Cartera de Servicios.		No se da el cumplimiento de la actualización de la cartelera de servicios
7. Índice de Satisfacción de Usuarios.	Según la encuesta a los usuarios externos realizada en el sistema de OAU mensualmente da como resultado en el mes de mayo 2026 de un 99.10% Evidencia: informe estadístico de la encuesta de OAU	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1. Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	El centro cuenta con redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram) con publicaciones diarias Evidencia fotos de las redes	No se ha medido el impacto de las cuentas de redes sociales del centro
2. Disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.)		No se ha desarrollado la Creación de la oficina de acceso a la información
3. Disponibilidad de informaciones sobre el cumplimiento de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización, incluyendo la responsabilidad de gestión en los distintos servicios.	Se entrega mensualmente información a los diferentes estamentos del SNS y del MSP Evidencia: Los informes estadísticos mensuales	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1. Porcentaje de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. (Tipo de implicación, niveles de participación y el porcentaje en que se cumplen).		No se mide este porcentaje
2. Porcentaje de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Usuarios/Pacientes (Número, tipo y resultados de las innovaciones implementadas).		No se mide este indicador
3. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. (Resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se mide este indicador

--	--	--

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

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

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, Usuarios/Pacientes los empleados y otros grupos de interés).	Según la encuesta de clima laboral realizada en septiembre del 2024 satisfacción general es de un 88% Evidencia: Informe y matriz de la encuesta de clima laboral	

2. Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, y su contribución para cumplirlos.	Según la encuesta de clima laboral realizada en el mes de septiembre del 2024 la identidad con la institución y los valores de la institución es de un 95.28% Evidencia: informe y matriz de la encuesta de clima laboral	
3. La participación de las personas en las actividades de mejora.	En la encuesta de clima laboral realizada en el mes de septiembre del 2024 la mejora y cambio está en un 93.03% Evidencia: informe y matriz de la encuesta de clima laboral	
4. Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	En la encuesta de clima laboral realizada en el mes de septiembre del 2024 en cuanto al liderazgo y participación en la organización 90.56% Evidencia: informe y matriz de la encuesta de clima laboral	
5. Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.	En la encuesta de clima laboral realizada en el mes de septiembre del 2024 el impacto de la encuesta es de un 85.39% Evidencia: informe y encuesta de clima laboral	
6. La responsabilidad social de la organización.		No se mide
7. La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	En la encuesta de clima laboral realizada en el mes de septiembre del 2024 el uso de la tecnología está en un 89.33% Evidencia: informe y encuesta de clima laboral	
8. El impacto de la digitalización en la organización.	En la encuesta de clima laboral realizada en el mes de septiembre del 2024 en la evaluación del uso de la tecnología está en un 89.33% Evidencia: informe y encuesta de clima laboral	

9. La agilidad en los procesos internos de la organización.		No se mide

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	En la encuesta de clima laboral realizada en septiembre del 2024 en el criterio liderazgo y participación está en un 90.56% Evidencia: informe y encuesta de clima laboral	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	En la encuesta de clima laboral realizada en septiembre del 2024 la colaboración y trabajo en equipo es de un 94.94% Evidencia: informe y encuesta de clima laboral	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	En la encuesta de clima realizada en septiembre del 2024 en el renglón de trabajo en equipo está en un 94.94% Evidencia: informe y encuesta de clima laboral	
4. La gestión del conocimiento.	En la encuesta de clima laboral en septiembre del 2024 la capacitación especializada está en un 95.51% Evidencia: informe y encuesta de clima laboral	
5. La comunicación interna y las medidas de información.	En la encuesta de clima laboral realizada en septiembre del 2024, la comunicación está en un 92.88% Evidencia: informe y encuesta de clima laboral	
6. El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	En la encuesta de clima laboral realizada en septiembre del 2024, el reconocimiento laboral está en un 91.01% Evidencia: informe y encuesta de clima laboral	

7. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	En la encuesta de clima laboral realizada en septiembre del 2024, la mejora y cambio es de un 93.03% Evidencia : informe y encuesta de clima laboral	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	En la encuesta de clima laboral realizada en septiembre del 2024, la calidad de vida laboral es de un 93.45% Evidencia: informe y encuesta de clima laboral	
2. El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	En la encuesta de clima laboral realizada en septiembre del 2024, el balance trabajo familia es de un 81.35% Evidencia: informe y encuesta de clima laboral	
3. El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	En la encuesta de clima laboral realizada en septiembre del 2024, en el reconocimiento laborales de un 91.01% Evidencia: informe y encuesta de clima laboral	
4. Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	En la encuesta de clima laboral realizada en septiembre del 2024, disponibilidad y recursos es de un 83.52% Evidencia : informe y encuesta de clima laboral	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollo sistemático de carrera y competencias.	En la encuesta de clima laboral realizada en septiembre del 2024, en el servicio profesional de carrera es de un 91.01% Evidencia: informe y encuesta de clima laboral i	

2. Nivel de motivación y empoderamiento.	En la encuesta de clima laboral realizada en septiembre del 2024, el liderazgo y participaciones de un 90.56% Evidencia: informe y encuesta de clima laboral	
3. El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	En la encuesta de clima laboral realizada en septiembre del 2024, en capacitación especializada y desarrollo es de un 95.51% Evidencia: informe y encuesta de clima laboral	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

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

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

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados de Indicadores relacionados con: 1. El rendimiento individual (por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones).		No se mide este indicador
2. El uso de herramientas digitales de información y comunicación.		No se mide este indicador
3. El desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación. (por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).		No se mide este indicador
4. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se mide este indicador

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El impacto de la organización en la calidad de vida de los usuarios/pacientes y ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.		No se ha medido la participación del hospital en las actividades de la comunidad
2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.		No se mide
3. El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.		No se mide
4. El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura y la integridad. (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No se mide
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se mide
6. Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.		No se ha medido el impacto de las acciones del hospital en la comunidad
7. Participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos		No se mide

culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).		
8. Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.		No se mide

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).		No tenemos mediciones del impacto de las medidas realizadas
2. Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se realiza medición de las actividades realizadas
3. Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de		No tenemos evidencia de este punto

comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		
4. Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se mide este indicador
5. Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se mide este indicador
6. Intercambioproductivo de conocimientos e información con otros. (Número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).		No se realiza
7. Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los pacientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).		No tenemos mediciones de las actividades realizadas
8. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo: informe de sostenibilidad).		No se realiza medición de las actividades realizadas
9. Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.		No se mide
10. Uso de incinerador para los residuos médicos.		No tenemos
11. Política de residuos y de reciclado.	Solamente tenemos política de separación de desechos hospitalarios Evidencias: fotos	No tenemos mediciones de este componente

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: producto y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.	En los formularios estadísticos del hospital encontramos que Las consultas se han manejado en un promedio 1892 de consultas al mes y emergencias en promedio de 479 al mes Evidencia: reporte estadístico del formulario 67-a	
2. Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se mide
3. Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se mide
4. Nivel de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Los convenios y acuerdos principales son con las organizaciones de la comunidad y se cumplen en un 70% Evidencia :matriz de acuerdos, listado de asistencia	
5. Resultados de inspecciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencia
6. Resultados de la innovación en servicios/productos.		No se realiza
7. Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se mide
8. Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No tenemos voluntarios

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Eficiencia de la organización en términos de la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se mide
2. Resultados de mejoras e innovaciones de procesos.		No se mide
3. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No se ha realizado en este año
4. Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).		No se ha medido
5. Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.)		No se ha medido
6. Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Las auditorías realizadas por la ARS SeNaSa muestran una mejoría en la glosa de los servicios presentando actualmente una glosa de un 2.2 % Evidencia: matriz de Reporte auditoria e informes estadísticos	
7. Resultados de reconocimientos, por ejemplo: en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No hemos participado últimamente
8. Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Los presupuestos del año Se están cumpliendo en un 100% según el fondo entregado Evidencia: informes estadísticos del Presupuesto y gastos mensuales	

9. Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a suplidores.		No se mide este indicador

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.