

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

HOSPITAL GENERAL DE ESPECIALIDADES DR. MARIO TOLENTINO DIPP

FECHA:

29/06/2026 _

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**, señalar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo planteado por el Subcriterio, tomando como referencia los ejemplos en cuestión u otras acciones que esté desarrollando la organización, que se correspondan con lo planteado por el Subcriterio. En cada punto fuerte, debe señalar la **evidencia** que lo sustenta y recopilar la información para fines de verificación.
4. En la columna **Áreas de Mejora**, registrar todo aquello, relacionado con el Subcriterio, en donde la organización muestre poco o ningún avance, que no guarde relación con alguno o ninguno de los ejemplos, o que sencillamente, no pueda evidenciar. En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”; sin hacer propuestas de mejora.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el tema, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Autoevaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (Directivos y supervisores): 1. Formulan y desarrollan la misión, la visión y valores de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados relevantes.	Disponemos de Misión, Visión y Valores formalmente definidos y plenamente alineados con los lineamientos del Servicio Nacional de Salud (SNS) [. Estos elementos se operacionalizan de manera concreta a través de nuestro Plan Operativo Anual (POA). Su formulación es participativa, involucrando al personal mediante mesas técnicas y a los grupos de interés mediante el análisis de satisfacción ciudadana. Se difunden por canales físicos y digitales. . . Evidencia: Mural, Lista de participantes	
2. Establece el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando que los principios y valores del sector público, específicamente del sector salud, tales como: universalidad, humanización, la integridad e integralidad, solidaridad, eficacia, la transparencia, la innovación, la responsabilidad social, la inclusión y la sostenibilidad, el estado de derecho, el enfoque ciudadano, la diversidad y la equidad de género, un entorno laboral justo, la prevención integrada de la corrupción, entre otros, sean la corriente principal de las estrategias y actividades de la organización.	El hospital cuenta con una alineación total entre la identidad institucional (Misión/Visión) y los valores normativos del sector salud (humanización, integridad, equidad de género y sostenibilidad), los cuales actúan como el eje conductor de la estrategia organizacional Evidencia: MOF del hospital que contiene la misión visión y valores Aplicación de principios de humanización y enfoque al usuario en la prestación de servicios. Actividades de capacitación relacionadas con ética, transparencia y calidad del servicio. Encuestas de satisfacción de	Crear Comité de Ética

	usuarios. Evaluaciones de clima organizacional. Informes de seguimiento a quejas y sugerencias. Código de Ética SNS, Acta constitutiva de comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo (CIGCN)	
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 General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp general de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp cuenta con su misión, visión y valores alineadas con las estrategias nacionales de salud. Esta fortaleza se refleja en su capacidad para adaptarse con agilidad a las reformas del sector, participar activamente en agendas comunes interinstitucionales e impulsar la transformación digital, lo que optimiza la gestión hospitalaria y garantiza una atención médica moderna, eficiente y centrada en el paciente Evidencia: Mision, Vision y valores Correos institucionales comunicando la mision vision y valores MOF . Manuales, reglamentos o documentos normativos alineados con dichos valores. Socialización de la misión, visión y valores durante reuniones de personal. Inducción al personal de nuevo ingreso	
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.	Contamos con una cultura de transparencia y liderazgo participativo mediante una estrategia de comunicación integral que difunde de manera clara la misión, visión, valores y objetivos estratégicos y operativos a todo el personal y partes interesadas. Esta fortaleza fomenta el sentido de pertenencia de	

	los equipos de salud, mejora la coordinación interdepartamental y alinea los esfuerzos diarios de los colaboradores con las metas institucionales, garantizando una atención médica cohesiva, segura y orientada a la excelencia Evidencias: Listados de participantes y fotos de actividades de capacitación relacionadas con ética, transparencia y calidad del servicio Documento institucional que contiene la misión, visión y valores Pagina Web , redes sociales)	
5. Aseguran la agilidad organizacional revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, especialmente las que impactan el sector salud, desarrollos demográficos: descentralización y desconcentración para acercar los servicios a individuos, familias y comunidades; impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp destaca a institución mejora de forma constante sus servicios al escuchar a la ciudadanía, medir su satisfacción y corregir errores. Esto sigue un método de calidad y ayuda a dar mejores respuestas, ser más transparentes y trabajar mejor en equipo con la gente. Evidencias: Encuestas de satisfacción de usuarios Encuestas realizadas, apertura de buzones internos. Aplicación de principios de humanización y enfoque al usuario en la prestación de servicios. Actividades de capacitación relacionadas con ética, transparencia y calidad del servicio. usuarios. Evaluaciones de clima organizacional. Informes de seguimiento a quejas y sugerencias. Autoevaluación CAF. Acciones de mejora derivadas de evaluaciones y encuestas. Actualización de documentos institucionales cuando corresponde. Planes de fortalecimiento de la cultura organizaciona	

6. Preparan la organización para los desafíos y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp destaca ha implementado un sistema de software libre GNU, complementado con capacitación del personal y pautas de protección de datos. Esto se evidencia en el Plan Operativo Anual (POA), donde se asignan recursos y metas para consolidar esta infraestructura tecnológica de forma segura y eficiente. Evidencia: sistema (GNU). Listados de participación en reuniones de monitoreo. - Plan de Capacitación Institucional 2026. -Informes de ejecución del Plan de Capacitación. Registros de asistencia a actividades formativas. Actas constitutivas de los comités institucionales. Minutas y reportes de reuniones de seguimiento. Informes de cumplimiento de metas institucionales.	
7. Desarrollan un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.) facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp avanza en su gestión ética mediante la conformación de su primer Comité de Ética, habiendo constituido ya el Comité Electoral para su elección Evidencia: Acta constitutiva de comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo (CIGCN)	
8. Refuerzan la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	El hospital promueve una cultura de confianza, lealtad y respeto entre líderes y empleados. Esto se logra mediante el monitoreo continuo de la misión, visión y valores, junto con la aplicación de normas específicas para un buen liderazgo clima laboral. Evidencias:	

	POA Encuesta de Clima Organizacional Listados de participación en reuniones de monitoreo. - Informes de ejecución del Plan de Capacitación. Registros de asistencia a actividades formativas. Actas constitutivas de los comités institucionales. Minutas y reportes de reuniones de seguimiento. Informes de cumplimiento de metas institucionales.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Se tiene claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	El hospital cuenta con su Manual de Organización y Funciones (MOF) formalmente definido, delimitando claramente las estructuras, procesos, responsabilidades y competencias que garantizan la agilidad operativa. Esto se evidencia en el Plan Operativo Anual (POA), que asegura los recursos para la actualización continua de este instrumento de gestión y la evaluación del desempeño del personal Evidencia: Resolución del MAP manual de organizaciones y funciones estructura Organizacional aprobada por el MAP y SNS Resultados y puntuación obtenida en SISMAP Salud. Informes de seguimiento de indicadores.- Organigrama institucional actualizado. Actas de aprobación y actualización de documento	
2. Se establece objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp establece su estrategia institucional a través del despliegue formal del Plan Operativo Anual (POA). Este instrumento traduce las grandes líneas de acción en objetivos concretos, metas físicas y techos financieros específicos para todas las áreas	

	asistenciales y administrativas del centro. De este modo, cada servicio cuenta con indicadores cuantificables que permiten medir y evaluar el desempeño operativo y el impacto de la gestión pública de salud de forma sistemática. Evidencia: Plan Operativo Anual (POA) Plan Operativo Anual (POA). Indicadores de gestión institucional. Acuerdos de desempeño del personal. Evaluaciones de desempeño realizadas por Recursos Humanos. Informes de seguimiento y monitoreo de indicadores.	
3. Se introduce mejoras del sistema de gestión y el rendimiento de la organización, de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los pacientes (por ejemplo: perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp utiliza su sistema de gestión mediante el análisis diario de encuestas de satisfacción y quejas, desagregadas por género y edad. Esto permite adaptar la oferta de subespecialidades a las necesidades diferenciadas de los pacientes. Implementamos protocolos de atención inclusiva y prioritaria para poblaciones vulnerables en consulta externa, hospitalización y quirófanos.. Sus expectativas y propuestas sectoriales se incorporan directamente en el Plan de Mejora Institucional, alineando el rendimiento hospitalario con las demandas de los grupos de interés Evidencia: Encuestas de satisfacción de usuarios. Matriz de seguimiento de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR). Actas de apertura de buzón. Listados de participación del comité de apertura de buzón.	

	Informes de análisis de resultados de satisfacción. - Reportes de seguimiento a los planes de mejora. - Registros de acciones correctivas implementadas.	
4. Funciona un sistema de información de la gestión basado en el control interno, la gestión de riesgos y el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”, NOBACI, otros).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp opera bajo un sistema de información de gestión fundamentado en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), asegurando el monitoreo de los logros estratégicos y operativos a través del POA y los indicadores de rendimiento. Como acción de mejora continua, la institución se encuentra implementando de forma prioritaria la nueva Matriz de Administración de Riesgos. Esta herramienta técnica permitirá identificar, evaluar y mitigar de manera preventiva los riesgos clínicos, financieros y operativos de las subespecialidades, fortaleciendo el control interno y la toma de decisiones del Comité de Calidad Evidencia: Manual de NOBACI, Autodiagnostico CAF	No contamos con matriz de riesgo }
5. Se aplica los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	La institución aplica los principios de Gestión de la Calidad Total utilizando el Marco Común de Evaluación (CAF) como su sistema matriz de gestión. Esto garantiza una cultura de mejora continua alineada a los estándares de excelencia exigidos por el SISMAP Salud.	
	. Evidencias: Autoevaluación CAF 2026	
6. La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp dispone de herramientas de administración electrónica clave que facilitan la operatividad interna y el acceso ciudadano. A través de nuestro Portal Web institucional, se garantiza la	

	transparencia al ciudadano y el acceso a informaciones de servicios. Asimismo, el centro utiliza sistemas informáticos internos para la gestión operativa (especificar si es de facturación, farmacia, almacén o expedientes), optimizando los tiempos de respuesta. Estas plataformas digitales están alineadas con los objetivos de la institución de ofrecer un servicio oportuno, eficiente y transparente Evidencias: capturas de pantalla portal WEB	
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 General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp General de Especialidades. Mario Tolentino Dipp fomenta la innovación y el desarrollo organizativo a través de comités multidisciplinarios y equipos de mejora que integran al personal médico, de enfermería y administrativo. La gestión de proyectos se canaliza mediante el Comité de Calidad, facilitando metodologías de trabajo en equipo para optimizar flujos de atención y actualizar guías clínicas de subespecialidades. Como acción de mejora continua, la institución adecúa sus capacidades tecnológicas y de infraestructura para incorporar herramientas digitales que agilicen los procesos asistenciales, promoviendo una cultura de cambio e innovación orientada a la seguridad del paciente. Evidencias: Listados de participantes sesiones de comité de calidad	
8. Se asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización, mediante la utilización de nuevos medios de comunicación, incluidas las redes sociales, Cartera de Servicios actualizada publicada.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp General de Especialidades garantiza una comunicación interna y externa ágil mediante el uso de canales institucionales y digitales. Internamente, difundimos memorandos oficiales, circulares y boletines informativos vía correo institucional y grupos de mensajería corporativa. Hacia el exterior, la Oficina de Relaciones Públicas y Comunicación gestiona activamente la página web y las redes sociales oficiales para orientar al ciudadano. El Hospital General de Especialidades Dr. Mario	

	Tolentino Dipp mantiene publicada su Cartera de Servicios actualizada en su portal web y áreas de acceso público, articulada bajo los estándares de Transparencia de la DIGEIG y las normativas de la OGTIC	
	Evidencias: Página WEB, correos internos	
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.	La Dirección General del Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp considera la mejora continua junto a los encargados de área mediante reuniones técnicas mensuales para evaluar el desempeño y asignar recursos al Plan Operativo Anual (POA) Los líderes impulsan la innovación mediante supervisiones conjuntas en servicios críticos (Consulta Externa, Quirófanos y Emergencia) para corregir cuellos de botella operativos en primera línea. Asimismo, fomentan la retroalimentación de los empleados implementando encuestas de clima laboral, reuniones semanales por subespecialidades y canales de sugerencias internas, transformando sus aportes en acciones directas que optimizan el rendimiento hospitalario. Evidencias: POA	
10. Se comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.	La Dirección General y los encargados de área del Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp General de Especialidades comunican las iniciativas de cambio y sus efectos esperados alineándose estrictamente al Plan de Mejora Institucional (PMI) del SNS y ejecutando dichas metas a través de nuestro Plan Operativo Anual (POA). Las reestructuraciones operativas y nuevas directrices del POA se socializan internamente mediante reuniones técnicas con el personal de primera línea, circulares	

	oficiales y el correo institucional. Hacia el exterior, la Oficina de Comunicación utiliza el portal web, las redes sociales oficiales y las mesas de trabajo comunitarias para informar de manera transparente a los usuarios sobre los cambios asistenciales adoptados. Evidencia: POA, Comunicaciones internas , capturas de portal WEB	
II. 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 General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp General de Especialidades previene la corrupción y el comportamiento poco ético mediante el funcionamiento activo de su Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), avalada por la DIGEIG : Apoyamos a los empleados mediante la socialización del Código de Ética institucional del SNS , directrices de conflicto de intereses y pautas de cumplimiento alineadas a las metas de nuestro POA. El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp promueve la transparencia mediante el uso obligatorio de los portales de compras públicas y la gestión de denuncias ciudadanas a través de la Línea 311, garantizando un entorno laboral íntegro y el cumplimiento estricto de los valores éticos en el servicio de salud. Evidencia: Comité de Integridad Gubernamental y cumplimiento normativo, Portal de compras	

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.)	Los líderes intermedios del Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp General de Especialidades incluyendo jefes de Servicios Médicos, Jefes de Unidades, Supervisoras de Enfermería y	

1. Predica con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, involucrándose en la mejora del sistema de gestión, participando en las actividades que realizan los servicios médicos, estimulando la creación de grupos de mejora, entre otros.	Responsables de Formación y Docencia predicán con el ejemplo al asumir la responsabilidad directa del cumplimiento de las metas físicas y operativas asignadas a sus departamentos en el Plan Operativo Anual (POA). Estos directivos y supervisores demuestran su compromiso involucrándose en el terreno: los jefes de Servicios y Unidades lideran los pases de visita diarios y coordinan las consultas de alta complejidad; las Supervisoras de Enfermería fiscalizan directamente la calidad del cuidado al paciente y el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en salas; y los responsables de Formación y Docencia aseguran la continuidad de los programas académicos y las capacitaciones del personal. Evidencia: Hojas de supervisión diaria, bitácoras o listas de verificación de calidad firmadas por las Supervisoras de Enfermería dEl Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp .	
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.	Los encargados de área dEl Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp General de Especialidades consolidan una cultura de liderazgo basada en la confianza mutua, la apertura y la igualdad de oportunidades, neutralizando activamente cualquier sesgo discriminatorio. Estos líderes aplican criterios de equidad y transparencia al distribuir las actividades operativas del POA, tales como la asignación de guardias médicas, roles de consulta externa, turnos asistenciales y el acceso a programas de formación continua. Asimismo, El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp gestiona el talento humano atendiendo las necesidades individuales y circunstancias personales de los colaboradores (emergencias médicas, licencias de	

	paternidad/maternidad o situaciones de salud crónicas), ajustando la programación interna sin comprometer la continuidad del servicio clínico. Este enfoque inclusivo fomenta espacios de comunicación abiertos y seguros que impulsan al personal a proponer soluciones e innovaciones operativas en sus áreas de trabajo Evidencias: Matrices de ejecución de actividades del POA	
3. Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Los encargados de área del Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp de Especialidades informan y consultan a sus colaboradores de forma periódica sobre los asuntos clave que impactan la gestión hospitalaria. A través de reuniones técnicas presenciales, entregas de turno estructuradas y el uso de canales institucionales, los líderes socializan mensualmente los niveles de avance, las metas físicas y la ejecución financiera de las actividades programadas en el Plan Operativo Anual (POA). Estos encuentros regulares no solo sirven para transmitir directrices institucionales descendentes, sino que funcionan como espacios de consulta abierta. En ellos, el personal operativo analiza de forma conjunta el comportamiento de los indicadores de producción hospitalaria, identificando nudos críticos en la atención al paciente y consensuando soluciones colaborativas que optimizan el rendimiento global de cada servicio. Evidencia:	

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 General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp se evidencia un liderazgo participativo y de apoyo por parte de de la direccion, quienes empoderan activamente al personal de salud y administrativo en el cumplimiento de sus planes operativos. Existe una cultura institucional orientada a la retroalimentación oportuna y constructiva, lo que impacta positivamente en la mejora del desempeño individual y promueve un alto sentido de compromiso en el trabajo en equipo. Evidencia: POA, listado de participantes reuniones encargados de areas	
5. Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	En El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp Se promueve activamente la motivación y el empoderamiento del personal de salud y administrativo a través de una delegación clara de autoridad, responsabilidades y competencias. Este enfoque fortalece la autonomía operativa y consolida una sólida cultura de rendición de cuentas en todos los niveles dEl Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp .. Evidencia: Manual de funciones y organizacion	
6. Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se ajusten a los nuevos requisitos (preparándose para los imprevistos y aprendiendo rápidamente.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp promueve una sólida cultura de aprendizaje organizacional que estimula el desarrollo continuo de las competencias del personal. Este enfoque garantiza una rápida adaptación ante nuevos requisitos del entorno y prepara al talento humano de salud y administrativo para responder con agilidad ante situaciones imprevistas.. Evidencia: Plan anual de capacitaciones, listados de participantes a capacitaciones	

7. Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp cuenta con un enfoque institucional estructurado para el reconocimiento y la premiación del mérito, el cual incentiva de manera equitativa los esfuerzos y logros extraordinarios tanto del personal a nivel individual como de los diferentes equipos de trabajo del Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp . Evidencia: Reconocimientos Día de la enfermeras, bioanalistas, reconocimientos a colaboradores día de aniversario del Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp	

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.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp dispone de mecanismos sistemáticos para analizar y monitorear las necesidades y expectativas, tanto actuales como futuras, de sus grupos de interés y autoridades políticas relevantes. Estos datos estratégicos son compartidos de manera oportuna con toda la organización, permitiendo alinear la oferta de servicios de salud con las demandas reales de la población. Evidencias: Buzones de sugerencias, Encuesta de satisfacción, fotos de encuentros	

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 General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp dispone de mecanismos sistemáticos para analizar y monitorear las necesidades y expectativas, tanto actuales como futuras, de sus grupos de interés y autoridades políticas relevantes. Estos datos estratégicos son compartidos de manera oportuna con toda la organización, permitiendo alinear la oferta de servicios de salud con las demandas reales de la población y del sector manteniendo una relación excelente con las autoridades del municipio Evidencia fotos de encuentros, libro de visitantes	
3. Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp identifica e incorpora sistemáticamente las políticas públicas del sector en su gestión, garantizando la plena alineación del Plan Operativo Anual (POA) con las directrices de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y el Ministerio de Salud Pública En el HGEDMTD entre las políticas públicas que inciden en las instituciones de salud se encuentran: Estrategia Nacional de Desarrollo (Ley 1-12) Ley General de Salud Ley de Seguridad Social Ley 41-08 de Función Pública Decreto 732-04, que aprueba el reglamento de RRHH del Sistema Nacional de Salud Reglamento de Redes de Servicios de Salud, Reglamento 523-09 de aplicación de la Ley 41-08 Resoluciones del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS). Resoluciones SISALRIL, IDOPRIL. Ley de compras y contrataciones 340.-06, reglamento 543-12 de aplicación de la ley de compras entre otras. Evidencia: POA, leyes y resoluciones de diferentes instituciones rectoras en el portal de transparencia.	
4. Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp dispone de un enfoque estructurado	

	para asegurar que el desempeño institucional, clínico y administrativo se encuentre plenamente alineado con las políticas públicas y las decisiones estratégicas dictadas por el sector salud [map.gob.do]. A través de un sistema de monitoreo continuo, los objetivos operativos de cada servicio médico se vinculan directamente con las metas del Servicio Nacional de Salud (SNS) y los compromisos del Gobierno Central [map.gob.do]. Esta concordancia garantiza que los recursos financieros, tecnológicos y el talento humano del Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp se movilicen de manera eficiente para dar cumplimiento efectivo a las prioridades sanitarias del Estado Evidencia: Informes de Desempeño SISMAP Salud, POA	
5. Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos/clientes-pacientes y sus familias, ONG, grupos de presión, asociaciones profesionales, asociaciones privadas, asociaciones de pacientes, otras autoridades públicas, autoridades sanitarias; proveedores de productos y servicios; la red de atención primaria; centros hospitalarios, universidades, etc.).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp gestiona proactivamente alianzas estratégicas con grupos de interés clave incluyendo pacientes, universidades, y autoridades sanitarias, optimizando la continuidad asistencial, el desarrollo docente y la respuesta coordinada a las demandas del entorno. Evidencia: Convenios de colaboración docente-asistencial con universidades; Acuerdos de cooperación	
6. Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp participa activamente en espacios convocados por asociaciones profesionales,	.

	sociedades médicas, gremios del sector y grupos de voluntariado. Esta articulación promueve el diálogo constructivo, el intercambio de conocimientos y la colaboración solidaria, fortaleciendo el soporte social y la calidad asistencial Evidencias: fotos de actividades, Informes de Asistencia del Voluntariado Hospitalario.	
7. Aumentan la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, centrado en las necesidades de los grupos de interés, especialmente, en lo que se refiere la promoción y protección de la salud, control de las enfermedades, otros.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp fortalece de manera sostenida su reputación, reconocimiento y conciencia pública mediante estrategias de comunicación y vinculación enfocadas en los grupos de interés. Se priorizan las campañas de promoción y protección de la salud, así como el control de enfermedades, consolidando la confianza comunitaria en la calidad de los servicios institucionales Evidencia: Redes sociales , pagina web	

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 General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp identifica y analiza las condiciones críticas del entorno externo (cambios demográficos, requisitos legales, avances médicos y situaciones epidemiológicas) para asegurar el cumplimiento de sus objetivos institucionales, utilizando esta información como insumo continuo en la gestión y en la adaptación de la cartera de servicios de salud." Evidencia: POA,	No se evidencia análisis FODA

	Listado de participantes con grupos de interés comité de Emergencias y Desastres	
2. Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y analiza con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas, procurando satisfacerlas.	El hospital tiene plenamente identificados a sus grupos de interés relevantes (pacientes, familiares, comunidad, autoridades sanitarias y personal) y mantiene canales activos para recopilar y analizar de forma periódica sus necesidades y expectativas, orientando los esfuerzos de la gestión hospitalaria hacia la satisfacción de las demandas de salud de la población." Evidencia: Buzones de sugerencias, Lista de grupos de interés Reportes de quejas y reclamaciones de la Línea 311; minutas de reuniones con comités de salud comunitarios.	
3. Analiza las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp estudia de forma constante los cambios y nuevas reglas que el Gobierno y las autoridades del sector salud ponen en marcha. Esto permite actualizar a tiempo la forma en que trabajamos, garantizando que los servicios médicos y administrativos cumplan con las metas actuales del país. Evidencia: Reportes de avance calificaciones en la plataforma SISMAP Salud	No se evidencia POAM,
4. Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas / riesgos internos. Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp evalúa de forma constante el trabajo de sus diferentes áreas, identificando la capacidad del personal, la disponibilidad de insumos y los problemas internos en los servicios. Esto nos permite corregir fallas a tiempo y tomar decisiones para asegurar la atención de los pacientes Evidencia:	

	Informes mensuales de producción de servicios clínicos (consultas, cirugías, emergencias)	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades, a las estrategias nacionales o las relacionadas con el sector que sean establecidas por sus órganos superiores.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp convierte de manera ordenada su misión y visión en metas claras para el año Plan Operativo Anual POA). Estos objetivos se fijan tomando en cuenta las prioridades del centro de salud y respetando siempre las estrategias nacionales y las órdenes dadas por nuestras autoridades superiores. Evidencia: Matriz de metas e indicadores registrada en la plataforma SISMAP Salud; e Informes trimestrales de cumplimiento físico y financiero enviados al Servicio Regional de Salud (SRS)."	
2. Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, incluyendo los usuarios (individuos, familias y comunidades) al igual que otros sectores y subsectores que intervienen en la resolución de los problemas sanitarios, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp toma en cuenta a los usuarios, sus familias, la comunidad y otros sectores a la hora de armar sus planes de trabajo. Nos aseguramos de escuchar sus necesidades y problemas de salud para que la planificación del Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp esté enfocada en darles una respuesta prioritaria., Evidencia: Informes de quejas, sugerencias	
3. Integra aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y transversalización de género en las estrategias y planes de la organización.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp General de especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp dispone de un enfoque institucional comprometido con la integración de los principios de	

	sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, respeto a la diversidad y transversalización de género dentro de sus estrategias y planes operativos. A través de políticas inclusivas, el centro garantiza una atención médica humanizada y libre de discriminación para todos los usuarios. Asimismo, la organización gestiona el impacto de sus operaciones mediante un control estricto de los desechos hospitalarios y promueve un entorno laboral equitativo que fomenta la igualdad de oportunidades para todo el personal de salud y administrativo). Evidencia: Plan de Gestión de Desechos Hospitalarios y Biopeligrosos	
4.Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp dispone de un enfoque técnico y metodológico coordinado para asegurar y garantizar la disponibilidad de los recursos financieros, tecnológicos, materiales y humanos requeridos para una implementación efectiva y oportuna del Plan Operativo Anual (POA). Mediante una sinergia sistemática entre la Dirección Administrativa, el Departamento de Compras y la Unidad de Planificación, el centro de salud realiza una programación presupuestaria basada en resultados. Esto permite optimizar el uso de las asignaciones de fondos y los ingresos por facturación a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), asegurando el abastecimiento continuo de medicamentos, insumos médicos y reactivos de laboratorio, resguardando la sostenibilidad operativa y la continuidad de los servicios clínicos dEl Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp .	

	Evidencia: Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), POA, Presupuesto	
--	--	--

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): I. Implantan la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp implanta de manera efectiva su estrategia y planificación operativa mediante el establecimiento claro de prioridades institucionales, marcos temporales definidos, proyectos específicos . Al contar con un modelo de autogestión, la estructura organizativa se alinea dinámicamente con los flujos de atención al paciente y las metas de rendimiento, asegurando que cada departamento posea las herramientas y los plazos requeridos para ejecutar los objetivos trazados en el POA de forma ágil y coordinada. Evidencia: Cronograma General de Ejecución del POA , Organigrama Estructural Aprobado	No contamos con Manual de Procesos y Procedimientos del Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp
2. Los objetivos operativos se traducen en programas y tareas con indicadores de resultados.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp dispone de una metodología estandarizada para el despliegue de sus objetivos operativos, traduciéndolos rigurosamente en planes de acción, programas sectoriales y tareas departamentales ponderadas. Cada asignación cuenta con una ficha técnica de indicadores de resultados e impacto (cuantitativos y cualitativos) alineada con los estándares de producción hospitalaria y financiera del modelo de autogestión. Esto garantiza una trazabilidad absoluta entre el esfuerzo individual del colaborador, las metas del POA y los indicadores del SISMAP salud	

	Evidencia: POA, Reportes Trimestrales de Monitoreo SIGEF/SISMAP	
3.Comunican de forma eficaz los objetivos, las estrategias, los planes de desempeño y los resultados previstos/logrados, dentro de la organización y a otros grupos de interés para garantizar una implementación efectiva.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp dispone de canales y estrategias de comunicación interna y externa para socializar eficazmente sus objetivos, planes de desempeño y resultados alcanzados. Aprovechando el modelo de autogestión, la Dirección comparte periódicamente con el personal de salud y los grupos de interés (como el Voluntariado y las autoridades sanitarias) los avances físicos y financieros del POA, logrando que toda la organización se alinee activamente hacia el cumplimiento de las metas colectivas e institucionales."	
	Evidencia: Memoria Institucional Anual	
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.	Si se realiza un monitoreo, medición y evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de cada área, e monitorean los datos de producción y rendimiento mensual y trimestralmente se hace una reunión de rendición de cuentas, lo que nos permite evaluar los logros del período a todos los niveles y así cuando se evidencian algunas deficiencias, tomar las medidas de lugar. Se realiza una reunión donde todas las subdirecciones (ahora departamentos y divisiones, presentan los resultados de sus indicadores, avances, logros y áreas de mejora Evidencia: Minutas de Reuniones de Socialización del POA, captura Publicación en Portal Web y Redes Sociales.	No se evidencia la Matriz de Comunicación Institucional

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 General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp consolida la transformación digital como el principal motor de innovación y eficiencia, disponiendo de un ecosistema tecnológico integrado para la gestión clínica, diagnóstica y financiera. Bajo el modelo de autogestión, el centro opera de forma unificada con el sistema GNU Health para el expediente clínico electrónico, Lab Plus para el laboratorio, y la plataforma Autana interconectada con el sistema PACS para la gestión administrativa y el archivo digital automatizado de imágenes médicas. Contrato GNU, LAB Plus, Autana Pacs	No contamos con PCI Y POAM
2. Construye una cultura impulsada por la innovación y crean un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp fomenta una cultura organizacional impulsada por la innovación y el aprendizaje continuo, creando espacios de desarrollo técnico compartidos con otras instituciones de la red. A través de la formación especializada y la apertura de laboratorios de conocimiento basados en nuestras plataformas digitales (GNU Health, Lab Plus, Autana-PACS), el centro actúa como un referente en el sector salud público, facilitando el intercambio de saberes y la adopción de las mejores prácticas de gestión hospitalaria y atención clínica. Evidencia: Plan Anual de Capacitación y registros de inducción técnica en sistemas de información hospitalaria; Convenios docente-asistenciales vigentes con universidades; Reportes de visitas técnicas de benchlearning con otros hospitales de autogestión	
3. Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp dispone de un enfoque institucional estructurado para la divulgación y socialización	

	efectiva de su política de innovación, estrategias de modernización y resultados de rendimiento operativo ante todas las partes interesadas relevantes. En su condición de centro de autogestión, la Dirección General y la Unidad de Comunicación Estratégica ejecutan de manera sistemática acciones informativas que rinden cuentas sobre los avances en la transformación de los procesos clínicos, las mejoras en la eficiencia administrativa y el impacto social de la gestión [map.gob.do]. Este ejercicio de transparencia garantiza que tanto los colaboradores internos (médicos, enfermeras y administrativos) como los grupos de interés externos (autoridades sectoriales, las Administradoras de Riesgos de Salud, el Voluntariado y los usuarios) conozcan con precisión los hitos alcanzados, consolidando la reputación del Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp como un referente de calidad y gobernanza pública dentro de la red del Servicio Nacional de Salud."	
	Evidencia: Memoria Institucional	
4. Implementa sistemas para generar ideas creativas y alentar propuestas innovadoras de empleados en todos los niveles y otros grupos de interés, que respalden la exploración y la investigación.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp promueve una cultura de apertura a la creatividad y la mejora continua, implementando mecanismos que motivan la presentación de propuestas innovadoras por parte de los colaboradores de todos los niveles organizacionales y grupos de interés [map.gob.do]. Bajo el modelo de autogestión, la institución incentiva activamente la investigación científica, los proyectos docentes y la exploración de soluciones operativas locales, permitiendo que las ideas del personal de salud y administrativo sirvan como base para optimizar la calidad de los servicios asistenciales y la eficiencia de los procesos institucionales Evidencia: Comités	

	Clínicos, Minutas de los comités de infecciones o mortalidad	
5. Implementa métodos y procesos innovadores para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes y reducir costos, proporcionándoles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp diseña e implementa métodos y procesos innovadores que responden de manera eficiente a las nuevas expectativas de los ciudadanos y pacientes, logrando al mismo tiempo una reducción sostenible de los costos operativos. Bajo el modelo de autogestión y gracias a la automatización de los flujos clínicos y administrativos, el centro ofrece servicios con un mayor valor agregado maximizando el impacto positivo en la salud de la población y asegurando la sostenibilidad financiera institucional Evidencia : Informes de eficiencia operativa y optimización de costos emitidos por el sistema Autana	
6. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp asegura la disponibilidad oportuna de los recursos financieros, tecnológicos y logísticos requeridos para la implementación de los cambios organizacionales y operativos mediante la formulación y ejecución de un Presupuesto Plurianual. Bajo el modelo de autogestión, esta planificación financiera plurianual garantiza la sostenibilidad a mediano y largo plazo de las inversiones en infraestructura y transformación digital, blindando la adquisición de licencias, mantenimientos tecnológicos y soporte técnico frente a fluctuaciones anuales de caja, asegurando así la continuidad de los proyectos estratégicos del centro de salud Evidencia: Plan de Compra PACC, POA, presupuesto	

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 General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp analiza y proyecta periódicamente sus necesidades actuales y futuras de talento humano, alineando la dotación de personal con los objetivos y la expansión de la cartera de servicios de salud. Bajo el modelo de autogestión, la Dirección de Recursos Humanos evalúa los perfiles requeridos basándose en la demanda de pacientes, las metas de facturación y el uso de las plataformas digitales institucionales, asegurando que cada área clínica y administrativa cuente con el personal idóneo para dar cumplimiento efectivo a los plazos establecidos en el POA	
	. Evidencia: Matriz de brechas de personal	
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 General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp diseña y ejecuta una política de recursos humanos transparente, fundamentada en criterios técnicos y objetivos para los procesos de reclutamiento, promoción interna, desarrollo y asignación de funciones gerenciales [map.gob.do]. Bajo el modelo de autogestión, la selección de personal y la delegación de responsabilidades se realizan rigurosamente bajo un enfoque de competencias, vinculando los perfiles de puestos asistenciales y administrativos con las necesidades futuras de la institución y garantizando la equidad y el mérito en toda la estructura organizacional	No contamos con Manual de procesos y de políticas de RHH

	Evidencia: Organigrama , Manual de Organización, Funciones MOF I	
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 General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp integra plenamente en su política de recursos humanos los principios rectores de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades y diversidad. Bajo el modelo de autogestión y en fiel cumplimiento de la Ley 41-08 de Función Pública, la institución garantiza que el acceso, permanencia y crecimiento en el centro de salud dependan exclusivamente de la capacidad técnica y el rendimiento laboral [map.gob.do]. Asimismo, se ejecutan acciones de responsabilidad social y programas orientados a promover un equilibrio saludable entre el entorno de trabajo y la vida familiar de los colaboradores de salud y administrativos. Evidencias: Expedientes de personal, Encuestas de clima laboral	
4. Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp impulsa el desarrollo y crecimiento de su personal a través de un proceso formal de promoción interna coordinado con los órganos rectores del sector. En cumplimiento de las normativas vigentes, el centro identifica de manera objetiva a los colaboradores con competencias sobresalientes y remite sus expedientes y currículums al Servicio Nacional de Salud (SNS) para su debida tramitación, asegurando que las asignaciones de nuevos cargos o funciones gerenciales cuenten con la evaluación y validación técnica del MAP bajo los criterios de mérito de la carrera administrativa Evidencia: Expedientes de personal con perfiles alineados al Manual de Puestos del MAP;	
5. Asegura, que las competencias y capacidades necesarias para lograr la misión, la visión y los	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp asegura que las competencias y	

valores de la organización sean las adecuadas, centrándose especialmente, en las habilidades sociales, la mentalidad ágil y las habilidades digitales y de innovación	capacidades de su personal estén plenamente alineadas con su misión, visión y valores, concentrando sus esfuerzos en el desarrollo de habilidades sociales, una mentalidad ágil y sólidas destrezas digitales. Bajo el modelo de autogestión, la adopción obligatoria y el dominio diario de las plataformas institucionales (GNU Health, Lab Plus, Autana-PACS) han transformado la cultura laboral, promoviendo la innovación en los procesos asistenciales, agilizando la respuesta ante imprevistos de la demanda y garantizando una interacción humanizada y empática con los usuarios y sus familias.". Evidencia: plan Anual de capacitación	
6. Gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, discapacidad, edad, raza y religión).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp gestiona las propuestas de selección y el desarrollo de la carrera profesional aplicando rigurosamente criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad. En coordinación con el SNS y el MAP, se garantiza que los procesos de promoción interna y asignación de funciones gerenciales se fundamenten exclusivamente en el mérito técnico y las competencias laborales, bloqueando cualquier tipo de discriminación por razones de género, discapacidad, edad, raza o religión, y promoviendo un entorno laboral inclusivo y plural Evidencia: Guía Institucional para la Selección Inclusiva y con Enfoque de Diversidad	}No contamos con política de empleado meritório,
7. Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp promueve y consolida una sólida cultura de desempeño orientada a resultados, definiendo objetivos operativos específicos con el personal de salud y administrativo en función de las metas de producción del POA. Bajo el modelo de autogestión, este enfoque garantiza que cada	

	colaborador conozca el impacto directo de su labor en los indicadores de atención clínica, facturación a las ARS y calidad del servicio, fomentando la responsabilidad individual y el compromiso con las metas de la organización. Evidencia: Acuerdos de desempeño, POA Matrices de asignación de metas físicas y operativas del POA por departamento;	
8. (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp realiza un monitoreo y evaluación sistemática del rendimiento de su personal, manteniendo espacios de diálogo directo entre los encargados de las diferentes áreas y sus equipos de trabajo. A través de este seguimiento continuo de las metas operativas, los encargados identifican de forma oportuna los desvíos en los indicadores de atención o facturación, facilitando una retroalimentación constructiva que orienta al colaborador hacia la mejora de su desempeño individual y grupal. Evidencia: Monitoreo del POA, Acuerdos de Desempeño, Resultados de acuerdos de Desempeño POA	
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 General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp aplica principios de equidad e igualdad de oportunidades como apoyo a la gestión eficaz de sus recursos humanos. Bajo el modelo de autogestión, la institución garantiza la participación equilibrada de hombres y mujeres en el acceso a capacitaciones, comisiones técnicas y puestos de encargados. Se promueve activamente un trato digno e inclusivo, libre de discriminación, asegurando un ambiente de trabajo justo y respetuoso tanto para el personal de salud como administrativo. Evidencia: Reportes e Informe de evaluación de desempeño, Encuesta de clima laboral	No contamos con políticas de género

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Se implementa una estrategia / plan de desarrollo de recursos humanos basado en la competencia actual y el desarrollo de perfiles competenciales futuros identificados, incluyendo las habilidades docentes y de investigación, el desarrollo de liderazgo y capacidades gerenciales, entre otras.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp ejecuta acciones sistemáticas de capacitación continua alineadas con las destrezas actuales de su personal y los perfiles de competencia futuros requeridos por la institución. Bajo el modelo de autogestión, el centro de salud prioriza el fortalecimiento de habilidades operativas, la investigación interna orientada a la solución de problemas de salud y el desarrollo de liderazgos gerenciales en sus encargados de área, garantizando una administración hospitalaria innovadora, eficiente y preparada para manejar los cambios tecnológicos y la complejidad asistencial."	
	Evidencia: Plan anual de capacitación , Certificaciones de competencias de los encargados	
2. Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual.	El hospital guía y acompaña de manera cercana a sus empleados de nuevo ingreso mediante procesos internos de tutoría, mentoría y asesoramiento individualizado. Los encargados de cada área y los colaboradores de mayor experiencia actúan como mentores prácticos, facilitando una rápida adaptación al entorno de trabajo, transmitiendo la cultura de calidad del centro y asegurando el aprendizaje correcto en el uso de los sistemas tecnológicos y protocolos asistenciales de la institución."	

	Evidencia: listados de participantes de inducciones a colaboradores	
3. Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp promueve la movilidad interna del personal a través de rotaciones estratégicas y traslados horizontales entre diferentes departamentos clínicos y administrativos. Este enfoque, coordinado por el área de Recursos Humanos y los encargados de cada unidad, optimiza el uso del talento disponible, fomenta el aprendizaje multidisciplinario, previene el agotamiento laboral y asegura una cobertura eficiente de los servicios ante imprevistos de la demanda asistencial."	
	puesto. EVIDENCIA: Solicitud de reclasificación de cargos a través del SRO, Acciones de personal y oficios de rotación departamental;	
4. Se desarrollan y promueven métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp desarrolla y promueve métodos modernos de formación continua para su personal, priorizando el entrenamiento práctico en el puesto de trabajo y el uso de enfoques multimedia interactivos. A través del despliegue guiado de las herramientas informáticas institucionales, los encargados de área aseguran que los colaboradores de salud y administrativos adquieran las destrezas digitales necesarias en tiempo real, facilitando un aprendizaje dinámico que optimiza los procesos de atención y disminuye errores operativos."	
	Evidencia: Listados de asistencia y cronogramas de capacitación práctica en el puesto de trabajo	
5. Se planifican las actividades formativas en atención al usuario y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp se ejecutan actividades formativas estructuradas en atención al usuario y técnicas de comunicación asertiva, abarcando de forma integral las áreas de gestión de riesgos, resolución de	

	conflictos de interés, igualdad de oportunidades y ética pública.. Evidencia: Plan anual de capacitacion , Fotos de actividades	
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.	En el hospital se monitorea el impacto de sus actividades formativas, fomentando el traspaso interno de conocimientos entre el personal de salud y administrativo. A través del seguimiento coordinado por Recursos Humanos y los encargados de cada área, se asegura que los colaboradores capacitados actúen como multiplicadores técnicos en sus respectivos turnos de trabajo, optimizando el uso de los recursos invertidos en formación y transformando el aprendizaje en mejoras tangibles para la eficiencia y la calidad de los servicios hospitalarios. Evidencia: matriz de deteccion de necesidades plan de capacitacion participación, Listado de participación Informe Trimestral de Ejecución del Plan de Capacitaciones.	

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.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp cuenta y promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta a través de las reuniones diarias de entrega de guardia y el uso integrado de sus sistemas de información. Estas dinámicas presenciales y digitales garantizan que el personal de salud transfiera con total transparencia la información clínica de los pacientes entre los cambios de turno, propiciando el aporte continuo de ideas, previniendo riesgos asistenciales y	

	consolidando un sólido trabajo en equipo multidisciplinario Evidencia: Listados de participación de colaboradores. Encuestas de clima laboral Reporte de entrega de guardia	
2. Se crea las condiciones para que el personal tenga un rol activo dentro de la organización, por ejemplo, en el diseño y desarrollo de planes, estrategias, objetivos y procesos; en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación, etc.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp genera las condiciones organizacionales para que el personal de salud y administrativo asuma un rol activo en la gestión, participando directamente en la definición de objetivos del POA, el diseño de planes estratégicos y el rediseño de flujos de trabajo. Esta cultura participativa aprovecha el conocimiento operativo de los equipos de primera línea para identificar áreas de oportunidad, proponer soluciones locales y ejecutar actividades de mejora continua que elevan la calidad del servicio."	
	Evidencia: Listado de participantes Minutas firmadas de las mesas de trabajo para la formulación del POA	
3. Se realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral y los niveles de satisfacción del personal y se publican los resultados y acciones de mejora derivadas.	"El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp completó de manera exitosa la medición oficial de la Encuesta de Clima Organizacional coordinada por el MAP durante el presente año, logrando una participación activa de su personal de salud y administrativo. Este proceso garantiza la obtención de un diagnóstico actualizado sobre los niveles de satisfacción, bienestar y cultura laboral dentro del centro, sirviendo como base científica para la toma de decisiones estratégicas orientadas a optimizar el entorno de trabajo. Evidencia: Encuesta de clima laboral	

4. Se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos para garantizar la bioseguridad y otras condiciones de riesgo laboral.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp garantiza condiciones ambientales de trabajo óptimas y seguras en todas sus áreas clínicas y administrativas, priorizando el cumplimiento estricto de los protocolos de bioseguridad y la prevención de riesgos laborales. A través de la gestión coordinada de salud ocupacional y epidemiología, se asegura el abastecimiento de equipos de protección personal, el manejo técnico de desechos peligrosos y el monitoreo continuo de las instalaciones, protegiendo la salud física y mental de los colaboradores de todos los turnos."	
	Evidencia: Informes de inspección de bioseguridad en áreas críticas (Quirófano, UCI, Laboratorio y Emergencia); y récords de vacunas	
5. Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp promueve un equilibrio razonable entre la vida laboral y familiar de su personal, garantizando una distribución equitativa de las jornadas de trabajo. A través de la planificación coordinada de los roles de guardias y turnos en las áreas clínicas y de soporte, se respetan los periodos legales de descanso y las licencias personales, reduciendo los niveles de estrés asistencial y fomentando un clima laboral saludable que beneficia tanto al colaborador como a su entorno familiar Evidencia: Registros de otorgamiento de licencias por maternidad, paternidad, matrimonio o situaciones médicas	
6. Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp brinda una atención prioritaria a las necesidades del personal con discapacidad o en condiciones de vulnerabilidad, promoviendo un entorno laboral inclusivo y equitativo. La institución asegura la adaptación razonable de los puestos de trabajo, el respeto a las licencias médicas extendidas	

	y la asignación de funciones acordes a las capacidades físicas del colaborador, garantizando su pleno desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades en todas las áreas de la organización. Evidencia: Registros de adecuaciones de puestos de trabajo y mobiliario ergonómico	
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.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp aplica métodos formales de reconocimiento y motivación no monetaria para valorar el desempeño sobresaliente de su personal de salud y administrativo. A través de la gestión de Recursos Humanos, se ejecutan programas de incentivos institucionales basados en cartas de felicitación, mes, celebraciones en fechas especiales y el apoyo a actividades sociales y culturales, logrando elevar la moral de los equipos, el compromiso laboral y el sentido de pertenencia."	
	Evidencia: certificados y reconocimientos a colaboradores destacados,, fotos de actividades	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

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

Los líderes de la organización: 1. Identifican a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. Por ejemplo: Proveedores de equipos, insumos o servicios; universidades; grupos de voluntariados, organizaciones comunitarias, y sociedad civil, organismos internacionales, ARS, etc.).	"El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp identifica y gestiona relaciones estratégicas con socios clave del sector público, privado y la sociedad civil para construir alianzas sostenibles basadas en la confianza y el beneficio mutuo. Esta red de cooperación abarca acuerdos operativos con Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), proveedores tecnológicos, laboratorios farmacéuticos, universidades y el Voluntariado Hospitalario, asegurando la continuidad del suministro de insumos de alta especialidad, el intercambio científico y el fortalecimiento de la atención integral a la ciudadanía. Evidencia: Convenios de colaboración docente-asistencial firmados con universidades	Hacer matriz de analisis de involucrados
2. Desarrollan y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento; incluyendo intercambiar buenas prácticas, servicios en redes y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, entre otros. Por ejemplo: Laboratorios, Centros de Salud, etc.	"El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración con centros de salud, laboratorios y entidades del sector para el intercambio de experiencias, recursos y conocimientos técnicos. Estas alianzas facilitan el trabajo coordinado en red, garantizando la complementariedad de servicios diagnósticos de alta complejidad, la transferencia de buenas prácticas operativas y el fortalecimiento de las acciones de responsabilidad social institucional. Mantenemos acuerdos de cooperacion docente con varios centros educativos como lo son la Pontificia Universidad Catolica Madre y Maestra (PUCMM), Universidad Autonoma de Santo Domingo (UASD), Universidad Santo Domingo Norte (UNISNORTE), Politecnico Emma Balaguer de Vallejo, Instituto Politecnico El Ave Maria entre otras instituciones . Evidencias: Acuerdos de cooperacion	Hacer matriz de acuerdos

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.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp define con precisión los roles y responsabilidades de cada socio estratégico mediante acuerdos formalizados con instituciones públicas, descentralizadas y privadas, asegurando el control de la calidad y la disponibilidad de los insumos. A través de alianzas clave con entidades como PROMESE/CAL y Air Liquide, se establecen mecanismos estrictos de evaluación y suministro permanente de medicamentos, materiales esenciales y gases medicinales, lo que permite la apertura de nuevas unidades hospitalarias y garantiza que los productos utilizados en la atención clínica cumplan con los más altos estándares de seguridad.	
	Evidencia: Acuerdos de cooperación	
4. Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp identifica de manera proactiva sus necesidades operativas y de infraestructura a largo plazo para el desarrollo de Alianzas Público-Privadas (APP). Este enfoque estratégico permite proyectar la expansión de los servicios médicos de alta especialidad, el equipamiento continuo y la sostenibilidad de las nuevas unidades del centro de salud, asegurando que las cooperaciones con el sector privado respondan estrictamente a la demanda ciudadana y al presupuesto plurianual. Evidencia: Informes de la Dirección sobre necesidades futuras de equipamiento de alta complejidad	
5. Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp asegura el cumplimiento de sus principios y valores institucionales mediante la selección de proveedores con un perfil socialmente responsable, operando estrictamente bajo el marco	

	de la legislación de compras públicas. El centro prioriza criterios de calidad, transparencia, equidad e inclusión, garantizando que las empresas contratadas para el suministro de medicamentos, gases medicinales y soporte tecnológico compartan el compromiso ético y la responsabilidad social del Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp . Evidencia; Certificaciones de cumplimiento de obligaciones fiscales y laborales por parte de los proveedores adjudicados	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Incentiva la participación y colaboración activa de los pacientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp incentiva la participación y colaboración activa de los pacientes, sus familias y el Voluntariado en los procesos de co-evaluación y mejora de los servicios asistenciales. A través de la Oficina de Atención al Usuario y la Oficina de Acceso a la Información (OAI), el centro de salud recopila y analiza de manera sistemática las ideas, sugerencias y quejas de la ciudadanía, utilizando estos aportes como insumos clave para corregir fallas operativas y reajustar los flujos de atención en las diferentes áreas. Evidencia: Registros estadísticos de quejas resueltas reportadas a través del portal institucional y la Línea 311; Minutas de reuniones de coordinación , encuesta de satisfacción a usuarios	
2. Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización, derechos y deberes de los pacientes, etc.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp garantiza la transparencia institucional mediante la ejecución de una política de información proactiva que facilita el acceso público a sus datos operativos, administrativos y financieros. A	

	través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y la actualización constante de la sección de Transparencia de la página web, el centro de salud publica sus estadísticas de servicios, el uso del presupuesto y los derechos y deberes de los pacientes, asegurando que la ciudadanía disponga de datos abiertos y confiables en formatos accesibles Evidencia: portal de transparencia, memoria semestral	
3. Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los pacientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como, por ejemplo: el Catálogo de Servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp desarrolla una gestión eficaz de las expectativas de los pacientes mediante la difusión transparente de su cartera de servicios y la definición de estándares de calidad asistencial. La institución comunica de manera proactiva los tiempos de respuesta y las condiciones de los servicios médicos a través del Catálogo de Servicios institucional, asegurando que los usuarios conozcan de forma anticipada sus derechos, los compromisos de atención y los canales oficiales para evaluar la calidad recibida."	No contamos con carta compromiso al ciudadano CCC
	Evidencia: Cartera de servicios	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp alinea de manera eficaz y eficiente su gestión financiera con los objetivos estratégicos institucionales, operando bajo un modelo de presupuesto basado en resultados. La Dirección vincula directamente la disponibilidad de los	

	recursos generados por la facturación de servicios de salud con las prioridades de atención clínica del POA, garantizando el financiamiento oportuno para la adquisición de insumos esenciales, la continuidad de los servicios y el soporte operativo del centro de salud."	
	Evidencia: POA , Ejecucion Presupuestaria	
2. Se realiza esfuerzos por mejorar continuamente los niveles de eficiencia y la sustentabilidad financiera, mediante la racionalización en el uso de los recursos financieros y económicos, como, por ejemplo: Control de inventario y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos, equipos y otros; el control de la facturación para evitar pérdidas significativas en el registro de los procedimientos realizados a pacientes (glosas); mejoras en las condiciones de habilitación y servicios para aumentar la capacidad de ser Contratados por ARS, etc.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp ejecuta esfuerzos sistemáticos para mejorar la eficiencia operativa y la sostenibilidad financiera mediante la racionalización del gasto y la optimización de los ingresos propios. La institución mantiene un control riguroso sobre los inventarios de medicamentos y material gastable para evitar pérdidas por caducidad, aplica procesos estrictos de auditoría médica interna para mitigar el impacto de las glosas de las ARS, y adecúa continuamente sus condiciones de habilitación y carteras de servicios, asegurando su posicionamiento competitivo y la captación oportuna de recursos financieros. Evidencia: Certificaciones de Habilitación vigentes emitidas por el Ministerio de Salud Pública; y contratos o adendas suscritos con nuevas ARS del régimen contributivo y subsidiado."	
3. Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp garantiza la estabilidad económica mediante la formulación de un presupuesto equilibrado y la evaluación del riesgo financiero en la toma de decisiones operativas. La institución integra de manera efectiva sus objetivos financieros con metas no financieras esenciales, asegurando que cada asignación presupuestaria resguarde la	No contamos con Matriz de riesgos financieros

	continuidad de la atención clínica, la bioseguridad y la calidad percibida por el paciente." Evidencia: Informes de ejecución presupuestaria	
4. Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp garantiza la transparencia financiera y presupuestaria mediante la publicación proactiva y periódica de la información económica institucional en formatos accesibles y comprensibles. A través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y de la sección de Transparencia de la página web, el centro de salud traduce los informes contables complejos en resúmenes ejecutivos claros, permitiendo que los usuarios, el Voluntariado y los órganos rectores conozcan con precisión el origen y el destino de los recursos presupuestarios asignados y recaudados.	
	Evidencia: Informes mensuales de ejecución presupuestaria, portal de transparencia	
5. Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp reporta de manera consistente y oportuna su producción hospitalaria basándose en indicadores estandarizados e informaciones de alta confiabilidad. A través del uso integrado de las plataformas informáticas institucionales (GNU Health, Lab Plus y PACS), la Unidad de Estadísticas recopila y valida en tiempo real los datos de consultas, cirugías, emergencias y estudios diagnósticos realizados, garantizando la trazabilidad de la información y el cumplimiento estricto de los requerimientos de reporte exigidos por el Servicio Nacional de Salud (SNS).	

	Evidencia: Informes estadísticos mensuales de producción hospitalaria extraídos directamente de los sistemas GNU Health y Lab Plus;	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Ha creado una organización de aprendizaje que proporciona sistemas, procesos y procedimientos (protocolos) para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp consolida una estructura de aprendizaje continuo mediante la implementación de sistemas, procesos y protocolos estandarizados para administrar, almacenar y evaluar su información técnica y conocimiento operativo. los sistemas de laboratorio y el archivo digital de imágenes permite centralizar la información clínica y administrativa clave, salvaguardando la resiliencia institucional y garantizando la flexibilidad operativa necesaria para mantener la continuidad de los servicios de salud ante cualquier imprevisto de la demanda.	
	} Evidencia: Formularios de detección de necesidades	
2. Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp administra su conocimiento operativo e información clínica a través de procesos y protocolos estandarizados de archivo y custodia documental. La institución resguarda la información técnica, las guías de actuación médica y las historias clínicas mediante controles físicos y digitales básicos organizados por las áreas asistenciales, asegurando la disponibilidad de los datos necesarios para mantener la continuidad de los servicios de salud y responder a los requerimientos de los pacientes.	
	.	

	Evidencia: Custodia del archivo de historias clínicas Libros de actas e inventarios mensuales de expedientes físicos resguardados	
3. Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp aprovecha las oportunidades de la transformación digital para potenciar las habilidades informáticas de su personal y aumentar el conocimiento operativo. A través del uso diario de la plataforma de imágenes médicas PACS, los equipos de radiología, los médicos especialistas y el personal técnico han sustituido los métodos tradicionales de revelado físico por la interpretación y el archivo digital de estudios, logrando un manejo avanzado de datos diagnósticos en red y elevando sus capacidades tecnológicas aplicadas al cuidado del paciente Evidencia: Capturas de pantalla del módulo digital de visualización de imágenes médicas en los consultorios de turno	
4. Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	"El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp establece y mantiene redes de aprendizaje y colaboración con organismos del sector salud, centros hospitalarios de referencia y comisiones técnicas estatales. Esta interconexión permite la captación oportuna de información externa relevante, el intercambio de buenas prácticas sobre flujos de atención y la adopción de aportes creativos que fortalecen la capacidad de adaptación, la resiliencia y la modernización de los procesos clínico-administrativos del centro de salud Evidencia: Listado de participantes en foros Minutas y acuerdos de participación en mesas técnicas de salud coordinadas por el SNS o el Ministerio de Salud Pública,	

5. Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp monitorea de forma continua la información y el conocimiento institucional, garantizando los principios de relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad de los datos. A través del trabajo conjunto de los departamentos de Tecnología de la Información y Gestión de la Calidad, se aplican controles técnicos y perfiles de acceso restringidos por contraseñas para resguardar la confidencialidad de las historias clínicas y reportes administrativos, asegurando la integridad de la información utilizada para la toma de decisiones gerenciales. Evidencia: Cronogramas y actas de ejecución de copias de seguridad (backups) automáticas en los servidores, informes de monitoreo, correos etc	
6. Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp dispone de canales informativos institucionales para garantizar que todo el personal de salud y administrativo tenga acceso oportuno a la información relevante, las normativas vigentes y el conocimiento operativo. A través de la combinación de herramientas presenciales como las entregas de guardia y medios tradicionales o digitales internos, la Dirección asegura la difusión transversal de las metas institucionales, circulares y reglamentos, promoviendo la alineación de todos los turnos con los objetivos del centro. Evidencia: Murales informativos físicos y digitales ubicados en áreas estratégicas del personal; Circulares y memorandos internos firmados con constancia de acuse de recibo por departamento	
7. Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp promueve activamente la transferencia sistemática de conocimiento y experiencias entre su personal de salud y administrativo para fortalecer las capacidades colectivas. A través de dinámicas consolidadas como	

	las entregas de guardia diarias y las réplicas de capacitación en cascada, la institución garantiza que la información clínica crítica de los pacientes y los aprendizajes técnicos adquiridos en talleres externos se compartan de manera transversal entre los diferentes turnos y equipos de trabajo Evidencia: Plan de capacitación, entrega de guardia listados de participantes, capacitaciones pagina web	
8. Asegura el acceso y el intercambio de información relevante y datos abiertos con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp asegura el acceso y el intercambio oportuno de información relevante y datos abiertos con todas sus partes interesadas externas mediante plataformas digitales y canales institucionales de fácil uso. La Dirección y las áreas técnicas facilitan la transferencia ágil de datos de producción hospitalaria hacia el SNS Evidencia: Indicadores al Repositorio Único de Información del SNS	
9. Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que se van que dejan de pertenecer a la organización se retiene dentro de la organización.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp dispone de mecanismos de control administrativo y entrega formal de puestos para asegurar que el conocimiento clave, tanto explícito como implícito, de los colaboradores que cesan sus funciones se retenga dentro de la organización. A través de la gestión de Recursos Humanos y la supervisión de los responsables de cada unidad organizacional, se exige la rendición de cuentas operativas, la devolución de archivos técnicos y la transferencia de pendientes críticos antes de formalizar la salida del personal, garantizando la continuidad de los servicios de salud sin alteraciones en la calidad de la atención. Evidencia: Formularios institucionales de 'Acta de Entrega de Puesto y Desvinculación	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp diseña y alinea la gestión de su infraestructura tecnológica con los objetivos estratégicos y operativos de la organización. A través de una planificación informática coordinada con la Dirección, el centro asegura que las inversiones y mantenimientos en plataformas críticas como el sistema de imágenes médicas PACS, GNU y los servidores institucionales respondan directamente a las necesidades de optimización de los servicios clínicos, la reducción de costos y las metas de producción asistencial establecidas en el POA Evidencia: Sistema GNU, Autana PACS,	
2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp monitorea y evalúa sistemáticamente la relación costo-efectividad de las tecnologías implementadas y su impacto en la gestión operativa. A través del análisis del uso del sistema de imágenes médicas PACS, la Dirección valida los beneficios financieros derivados de la sustitución de placas e insumos físicos por almacenamiento digital, logrando un control estricto del gasto y un aumento en la velocidad del diagnóstico médico." Evidencia: Reportes estadísticos de producción del servicio de Imagenología y laboratorio	
3. Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (Big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp identifica y utiliza tecnologías relevantes para optimizar sus flujos de trabajo y mejorar el análisis de datos institucionales. A través del uso consolidado del sistema de imágenes médicas PACS, la institución procesa, distribuye y almacena digitalmente los estudios diagnósticos en red,	

	permitiendo a los médicos especialistas consultar imágenes de alta resolución de manera inmediata en los consultorios y estaciones de servicio, agilizando la toma de decisiones clínicas basadas en datos precisos Evidencia: sistema GNU, PACS servicio de Imagenología; Estudios técnicos de tiempos de respuesta en la entrega de diagnósticos	
4. Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp utiliza la suite tecnológica unificada integrada por GNU Health, Lab Plus y PACS como plataforma central para impulsar la creatividad, la innovación y la colaboración multidisciplinaria en tiempo real. Este ecosistema digital permite que el personal médico, de enfermería y de laboratorio co-diseñe flujos de trabajo eficientes, eliminando el aislamiento de la información y facilitando que los resultados diagnósticos y las notas evolutivas estén disponibles de forma instantánea en toda la red, potenciando la participación activa del personal en la mejora de la atención Evidencia: GNU Health, Lab Plus, Autana PACS	
5. Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp aplica de manera estratégica las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para optimizar la calidad de sus servicios internos y externos, orientando la infraestructura tecnológica hacia la satisfacción de las necesidades de sus grupos de interés. La integración en red de las plataformas GNU Health, Lab Plus y PACS permite automatizar de forma inteligente los flujos asistenciales, garantizando que las órdenes médicas, los resultados de analíticas y los estudios de imágenes médicas estén disponibles instantáneamente en todas las estaciones de turno,	

	agilizando la atención del paciente y la conciliación externa.	
	Evidencia: Logs de transferencia de datos e interconexión activa entre los sistemas GNU Health, Lab Plus y PACS .	
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.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp aplica medidas y protocolos técnicos para garantizar la protección de la información institucional y la seguridad cibernética en toda su infraestructura de red. Mediante la configuración de perfiles de acceso restringido en la suite integrada de GNU Health, Lab Plus y PACS, se resguarda la privacidad de las historias clínicas y resultados diagnósticos, logrando un control informático estricto que protege la confidencialidad del paciente, evita filtraciones y asegura la integridad de los datos del centro de salud. Evidencia : GNU Health, Lab Plus y PACS;	No contamos con manual de políticas y normas y protocolos para la protección de datos .
7. Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por usuarios no electrónico, etc.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp evalúa y mitiga el impacto socioeconómico y ambiental derivado del uso de las tecnologías. En el ámbito ecológico, la consolidación del sistema PACS ha generado un beneficio ambiental de alto impacto al eliminar el revelado químico tradicional y el desecho de placas plásticas radiológicas contaminantes. En el componente social, el centro equilibra la transformación digital manteniendo ventanillas de atención presencial y asistencia asistida para aquellos usuarios no electrónicos o de zonas vulnerables, garantizando el acceso equitativo a los servicios de salud Evidencia: Lista de entrega , registro de asistencia	

8. Gestiona los procesos del SUGEMI acorde al modelo de atención que permita un abordaje de organización y la razón de mejorar los resultados para garantizar el acceso a medicamentos de calidad.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp gestiona los procesos del SUGEMI en total alineación con su modelo de atención, optimizando la cadena de suministro para garantizar el acceso oportuno a medicamentos e insumos de calidad. En colaboración con PROMESE/CAL, el centro aplica criterios técnicos para la selección, estimación de necesidades basada en consumo real, almacenamiento y dispensación, logrando una alta disponibilidad de productos esenciales y minimizando pérdidas por desabastecimiento o caducidad. Evidencia: Programa de SUGEMI, Reportes mensuales de inventario, stock de seguridad y control de fechas de vencimiento de Farmacia y Almacén;	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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 General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de su infraestructura física, oficinas e instalaciones operativas. A través del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales, la institución ejecuta planes de cuidado preventivo y correctivo	

	para asegurar la continuidad de los servicios críticos, el suministro ininterrumpido de energía y el funcionamiento óptimo de los equipos médicos y administrativos, extendiendo la vida útil de los activos fijos en beneficio de la atención al usuario. Evidencia: Plan Anual de Mantenimiento Preventivo de la infraestructura hospitalaria	
2.Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp proporciona instalaciones seguras, efectivas y accesibles que responden a las necesidades físicas y de movilidad de los pacientes y sus familias. La infraestructura está diseñada para garantizar un acceso libre de barreras arquitectónicas mediante la disposición de rampas reglamentarias, pasamanos de seguridad, baños adaptados y señalización visible en las salas de espera de consulta externa, laboratorio e imágenes, asegurando un entorno inclusivo, seguro y digno para toda la ciudadanía Evidencia: Registros fotográficos de las adecuaciones de accesibilidad realizadas (rampas, señalizaciones y áreas preferenciales)	
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.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp gestiona la desincorporación de sus equipos e instalaciones fuera de servicio mediante los procedimientos administrativos tradicionales de descargo de activos fijos. Cuando un componente técnico o mobiliario sufre un desgaste irreversible o agota su utilidad operativa, la institución procede a su retiro físico de las áreas asistenciales y lo traslada al depósito de descarte, asegurando que las estaciones de trabajo se mantengan libres de equipos obsoletos.	

	Evidencia: Formularios de desincorporación y exclusión de inventario de equipos dañados;	
4. Asegura de que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado (por ejemplo, al ponerlas a disposición de la comunidad local).	). El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp trabaja de forma unida con el Voluntariado para dar un apoyo extra a los pacientes y a la comunidad local. A través de esta alianza, el centro facilita sus salones y áreas comunes para que el Voluntariado organice charlas de salud, jornadas de apoyo social, operativos de donación y actividades solidarias, logrando que El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp sea un espacio más humano, cercano y de mayor beneficio para las familias del barrio. Evidencia: fotos de las jornadas de apoyo organizadas en conjunto;	
5. Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	. El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp controla y cuida el consumo de la energía eléctrica en todas sus áreas para evitar gastos innecesarios. A través del departamento de Mantenimiento, se revisa que los aires acondicionados y las luces funcionen de manera correcta, y se cuida el uso del combustible de la planta de emergencia, asegurando que El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp cuente con energía constante para atender a los pacientes sin desperdiciar los recursos del centro. Evidencia: Plan de mantenimiento preventivo y evidencias de seguimiento y registros de control	

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 General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp garantiza que sus empleados y los pacientes puedan llegar y entrar con facilidad a las instalaciones. El centro cuenta con parqueos organizados, rampas de acceso en las entradas principales y pasillos libres de obstáculos, asegurando que las personas que llegan a pie, en transporte público o en vehículos particulares puedan ingresar de forma cómoda y segura a recibir atención o a cumplir con sus turnos de trabajo. Evidencias: Fotos de las rampas de entrada, las señalizaciones y las áreas de parqueo dEl Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp	
7.Tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp cuenta con un Comité de Emergencias y Desastres (CED) organizado y un Plan de Contingencia por escrito para enfrentar cualquier situación de riesgo o desastre natural. Este equipo, formado por personal de diferentes áreas, coordina las acciones de seguridad, asegura que las áreas críticas sigan funcionando durante una emergencia y prepara al personal de turno para proteger la vida de los pacientes y los bienes del centro Evidencia: Comité Hospitalario de Emergencias y desastres (CHED) , minutas y listados de participantes	Ino contamos con Plan de mitigacion de riesgos Matriz de Valoración y Administración de Riesgos VAR
8.Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp cuenta con un Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para cuidar la planta física y el mobiliario de las áreas más críticas del centro. El equipo técnico revisa de forma programada la climatización, la iluminación, las redes de gases y las estructuras de los Quirófanos,y las Unidades de Cuidados Intensivos (UCI) de adultos asegurando que estos servicios funcionen sin fallos en todos los turnos."	

	Evidencia: Plan de mantenimiento Preventivo y correctiva	
9. Cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp aplica el programa de administración de bienes de la red SNS para mantener el control y el inventario de todas sus propiedades de forma organizada. El área de Activos Fijos registra los equipos, muebles y tecnologías del centro, y utiliza los formularios oficiales para dar de baja y apartar en un depósito el mobiliario inservible o que ya es chatarra, manteniendo las áreas de trabajo limpias y actualizadas Evidencia: Reportes del inventario general de activos fijos dEl Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp actualizados	
10.Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp aplica un programa continuo de saneamiento y gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios para asegurar la limpieza profunda del centro. El personal sigue las normas de bioseguridad para separar correctamente la basura común de los desechos peligrosos o infecciosos (como agujas y materiales con sangre) desde el momento en que se generan en las salas, garantizando un ambiente higiénico que protege la salud de los empleados y de los pacientes en todos los turnos."	
	Evidencia: Convenio con el ayuntamiento, evidencias de fumigaciones, Reportes de recolección firmados	

	junto a la empresa externa encargada de retirar la basura hospitalaria	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considere lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La organización: 1. Tiene identificados claramente sus procesos en un mapa y los propietarios de cada proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asignan responsabilidades y competencias.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp organiza y controla sus actividades diarias guiándose por los departamentos de su organigrama oficial y los manuales de funciones existentes. Cada servicio médico, de enfermería y administrativo cuenta con un responsable que dirige las tareas de su equipo, asigna las obligaciones al personal de turno y vigila que el trabajo diario se cumpla de forma ordenada para dar una buena atención a los pacientes Evidencia: Organigrama, MOF	No se evidencia mapa de procesos
2. Los procesos clave son descritos, documentados y simplificados, de forma continua, en torno a las necesidades y opiniones de los pacientes, para garantizar una estructura organizativa y gestión ágil y eficiente.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp cuenta con el modelo de calidad CAF implementado y un Comité de Calidad activo que evalúa constantemente el trabajo del centro. Gracias a esta cultura de autoevaluación, la institución describe y documenta sus servicios principales en manuales de procedimientos, y revisa las quejas de los usuarios para eliminar pasos innecesarios, logrando que las consultas, los análisis y las cirugías sean atenciones más rápidas, ágiles y eficientes. Evidencia: Informe Autodiagnostico CAF	

3. Impulsa la innovación y la optimización de procesos, aprovechando las oportunidades de la digitalización, prestando atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales e involucrando a grupos de interés relevantes, a fin de satisfacer a los pacientes y sus familiares, al personal y a otros grupos de interés, generando valor agregado.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp impulsa la innovación y la mejora de sus servicios aprovechando la interconexión de sus sistemas informáticos. Al tener conectados el expediente de GNU Health, los análisis de Lab Plus y las imágenes del PACS, el personal trabaja en equipo de forma más rápida, los médicos toman mejores decisiones con datos seguros y los pacientes reciben una atención más ágil y de mayor calidad Evidencia: GNU Health, Lab Plus y PACS; Informes oficiales del Autodiagnóstico CAF y del plan de mejora institucional;	
4. Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante, y asignando los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp evalúa de forma regular los riesgos y los factores clave para el éxito de sus servicios asistenciales. Al revisar las metas del Plan Operativo Anual (POA), analiza las posibles fallas en las áreas de atención y aseguran el dinero y los materiales necesarios para que las consultas, los laboratorios y el sistema de imágenes sigan funcionando de forma correcta Evidencia: POA	No contamos con matriz de riesgos
5. Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp utiliza indicadores de resultados para vigilar que sus servicios médicos y administrativos funcionen bien y a tiempo. A través del Comité CAF y	

	el Plan Operativo Anual (POA), el centro mide datos clave como los tiempos de espera de los pacientes, la cantidad de consultas atendidas y la rapidez en la entrega de análisis, asegurando que El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp cumpla con las metas de calidad Evidencia: Indicadores del SISMAP Salud . POA	
6. Implementa un sistema de información en la provisión de servicios y el control epidemiológico eficaz, mediante la socialización y control de los Protocolos y Normas, las Medidas Sanitarias, la Articulación de la Red (Sistema de referencia y contrareferencia), el expediente clínico integral. (Expediente único) entre otros.	"El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp utiliza sus herramientas informáticas para vigilar las enfermedades y asegurar una atención médica ordenada. A través de los datos de Lab Plus y PACS, el equipo de Epidemiología detecta a tiempo virus o infecciones, mientras se coordinan los traslados de pacientes en la red de salud y se avanza en la unificación del Expediente Único para que toda la información clínica esté segura y al alcance del personal de turno. Evidencia: EPI, lista de participantes reuniones de comité IAAS, Informes mensuales de alertas y control de enfermedades emitidos por Epidemiología	
7. Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.	La Dirección del Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp gestiona y mantiene al día la habilitación oficial de todas sus áreas médicas y de soporte ante el Ministerio de Salud Pública. A través de la Dirección General y la Dirección Médica, el centro vigila de forma constante que los consultorios, los Quirófanos, la Emergencia, Lab Plus y el sistema PACS cumplan con las normas legales de infraestructura y equipamiento, asegurando un servicio seguro para la gente y protegiendo los contratos de atención con las ARS	

	Evidencia: (Habilitacion de los servicios , ver certificado de MSP	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identifica, diseña, entrega y mejora los servicios y productos, utilizando métodos innovadores e involucrando a los pacientes y grupos de interés para identificar y satisfacer sus necesidades y expectativas. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, aplicando la diversidad y la gestión de género, otros.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp escucha y toma en cuenta las opiniones y necesidades de los pacientes y sus familiares para mejorar los servicios de salud. A través de las encuestas de satisfacción, el buzón de sugerencias y el control de las quejas que maneja el área de Atención al Usuario, el centro identifica qué áreas presentan problemas (como lentitud en las filas o fallas en el trato) y realiza cambios en las consultas y ventanillas para dar una atención más cómoda, justa y humana. Evidencia: Reportes estadísticos de las quejas y reclamos recibidos y resueltos por el área de Atención QDRS, Encuestas de satisfacción,	
2. Gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.	Se esta en proceso de diseño de procesos y procedimientos para garantizar el ciclo de vida del servicio y los ´procesos. Evidencia: No existe evidencia hasta que se haga el manual de procesos	No contamos con manual de procesos
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.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp facilita el acceso a sus servicios médicos utilizando canales físicos y digitales que se adaptan a las necesidades de todas las personas. El centro ofrece horarios de consulta cómodos y, gracias a la suite unificada de GNU Health, Lab Plus y PACS, agiliza los trámites internos; asimismo, el centro mantiene ventanillas de atención presencial ayudadas por el Voluntariado para orientar con paciencia a los pacientes de la tercera edad o con	

	alguna discapacidad, entregando folletos e informaciones claras. Evidencias: Registros de las jornadas de asistencia que realiza el Voluntariado para guiar a los usuarios vulnerables, Cartera de servicios ."	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp conecta de forma organizada sus procesos internos y se coordina con las instituciones que forman la red pública de salud. A nivel interno, las computadoras comparten los datos de GNU Health, Lab Plus y PACS al instante; hacia el exterior, la Dirección trabaja de la mano con el Ministerio de Salud Pública, el SNS y el Servicio regional Ozama 10 para cumplir con las normas de salud, con el CRUE para el traslado de emergencias, con PROMESE/CAL para las medicinas y con las ARS para validar las coberturas de los seguros."	
	Evidencias: Oficios, circulares y reportes enviados al Ministerio de Salud Pública, SNS y SRO10 Actas de reuniones departamentales. Minutas de reuniones de coordinación institucional. Comité de Calidad. Comité Farmacoterapéutico. Comité de Bioseguridad. Comité de Emergencias y Desastres. Listados de participación en reuniones. Informes de seguimiento al Plan Operativo Anual (POA) 93%.	

	Correos institucionales. Registros de comunicación interna. Informes de gestión institucional.	
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.	La Dirección dEl Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp participa de forma activa en sistemas y espacios compartidos con otras instituciones para coordinar atenciones y facilitar el intercambio seguro de información. El centro forma parte de las mesas de trabajo de la Red Integrada de Servicios de Salud y asiste a las Mesas de Seguridad, Ciudadanía y Género de la localidad; además, junto al Voluntariado Hospitalario, coordina servicios de apoyo que responden de manera rápida a las necesidades de seguridad, bienestar y equidad de las familias de la comunidadse mantiene intercambio de datos con las diferentes instituciones públicas a través de las siguientes plataformas: SIGEF: unido con el Sistema de Nomina; en el cual se trabaja la programación, el libramiento y el ordenamiento de los pagos. Este está conectado con la contraloría. SISTAP (MAP): se registran todos los empleados públicos. TRE: el cual se registran los contratos de los empleados y de los proveedores que tenemos contratados. DIGEPI: se registran los informes y reportes epidemiológicos. • Sistema de Reclamación Laboral. • Sistema de Reclamación Laboral. Estos facilitan la comunicación efectiva con las instituciones que ejercen funcion de seguimiento a la agestion dEl Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp	

	Evidencia: Oficios comunicaciones de coordinación con el Servicio Regional de Salud para el trabajo en red, fotos de sistema Repositorio SNS	
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.	La Dirección dEl Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp forma grupos de trabajo con sus proveedores y socios externos para resolver problemas en los servicios de manera rápida. La institución mantiene reuniones fijas con las ARS para solucionar los rechazos de facturas, con los técnicos de Lab Plus y PACS para evitar caídas en las computadoras, y con suplidores clave como PROMESE/CAL y Air Liquide para asegurar que nunca falten los medicamentos ni el oxígeno en los turnos médicos. Coordinamos con el primer y segundo nivel, la gerencia de área, el SRSM y el SNS para agilizar los traslados y el seguimiento de pacientes. También nos unimos a dependencias del Ministerio de Salud Pública, patología forense y clínicas privadas para analizar las muertes maternas, detectar fallas y aplicar mejoras que reduzcan esta mortalidad. Para responder de inmediato en dirección,. Evidencia: Informes técnicos de soporte de las plataformas Lab Plus Grupos de trabajo Acuerdos y coordinaciones con el Servicio Nacional de Salud (SNS). Evidencias de coordinación con el Servicio Regional de Salud. Registros de referencia y contrarreferencia de pacientes. Actas y minutas de reuniones interinstitucionales. Comunicaciones oficiales con instituciones relacionadas.	

	Informes de actividades conjuntas. Registros de coordinación con organismos de emergencia. Comité de Emergencias y Desastres. Plan Hospitalario de Emergencias y Desastres. Evidencias de participación en jornadas interinstitucionales. Informes de gestión institucional. Registros de seguimiento a pacientes referidos. Fotografías de actividades realizadas en conjunto con otras instituciones. Informes de resultados de programas desarrollados	
4. Desarrolla asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) sector privado y de ONG para la prestación de servicios coordinados.		No se evidencia

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: Comportamiento de los directivos y del personal, opinión de los servicios, sobre los sistemas de comunicación e información, imagen física de la infraestructura, seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros.)	La imagen global y la satisfacción de los usuarios del Hospital General de Especialidades Dr, Mario Tolentino registra los siguientes niveles de valoración positiva durante el trienio 2024-2026: Índice general de satisfacción de usuarios en el año 2024: 98.33% Índice general de satisfacción de usuarios en el año 2025: 98.41% Índice general de satisfacción de usuarios en el año 2026: 99.93% Estas mediciones cuantitativas reflejan el comportamiento de la reputación pública y la opinión ciudadana sobre el desempeño del personal, la calidad de los servicios de información y las condiciones de la infraestructura hospitalaria. La serie histórica evidencia una alta consistencia en los niveles de confianza externa, consolidando un cierre sobresaliente en el último período evaluado. enfermería y administrativo. Evidencia: Matriz de seguimiento de QDSR Informes de resultados de satisfacción. Indicadores de satisfacción ciudadana. Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR). Actas de apertura de buzones. Informes de participación ciudadana. Encuestas de satisfacción a usuarios	

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).	La medición comparativa de la opinión de los pacientes y sus familiares respecto a la orientación al usuario, la empatía y la calidad de la atención mostrada por el personal del Hospital General de Especialidades registra los siguientes niveles de valoración positiva en el trienio 2024-2026: <table><tr><th>Dimension</th><th>2024</th><th>2025</th><th>2026</th></tr><tr><td>Amabilidad</td><td>99.82%</td><td>99.98%</td><td>98.84%</td></tr><tr><td>Facilidad y Rapidez</td><td>98.02%</td><td>98.14%</td><td>98.14%</td></tr><tr><td>Profesionalidad</td><td>98.25%</td><td>98.80%</td><td>98.88%</td></tr><tr><td>Manejo de las Informaciones</td><td>99.80%</td><td>99.67%</td><td>98.14%</td></tr><tr><td>Acceso a los Servicios</td><td>97.89%</td><td>98.55%</td><td>99.67%</td></tr><tr><td>Higiene y Comodidad</td><td>99.87%</td><td>94.83%</td><td>98.55%</td></tr><tr><td>Calidad del Servicio</td><td>99.01%</td><td>99.24%</td><td>99.03%</td></tr></table> Evidencia: Encuestas de satisfacción 99% Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR). Matriz de seguimiento de QDSR. Línea 311 Protocolo de atención al usuario.	Dimension	2024	2025	2026	Amabilidad	99.82%	99.98%	98.84%	Facilidad y Rapidez	98.02%	98.14%	98.14%	Profesionalidad	98.25%	98.80%	98.88%	Manejo de las Informaciones	99.80%	99.67%	98.14%	Acceso a los Servicios	97.89%	98.55%	99.67%	Higiene y Comodidad	99.87%	94.83%	98.55%	Calidad del Servicio	99.01%	99.24%	99.03%	No contamos con mural de deberes y derechos del usuario
Dimension	2024	2025	2026																															
Amabilidad	99.82%	99.98%	98.84%																															
Facilidad y Rapidez	98.02%	98.14%	98.14%																															
Profesionalidad	98.25%	98.80%	98.88%																															
Manejo de las Informaciones	99.80%	99.67%	98.14%																															
Acceso a los Servicios	97.89%	98.55%	99.67%																															
Higiene y Comodidad	99.87%	94.83%	98.55%																															
Calidad del Servicio	99.01%	99.24%	99.03%																															
3. Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Mediante encuestas de satisfacción, canales de comunicación y la participación de la ciudadanía, la institución detecta fallas y necesidades en el área de información y orientación. Esto nos permite corregir los procesos para ofrecer una atención de mayor calidad, más transparente y que genere total confianza en los usuarios. Evidencia: Actas de reuniones Encuestas de satisfacción de usuarios 99%.																																	

	Informes de resultados de satisfacción. Cartera de Servicios Página web . Portal de Transparencia. Redes sociales. Línea 311. Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y	
4. Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	A través del Portal de Transparencia y la aplicación continua de encuestas de satisfacción, la institución mide y asegura la calidad de la información que entrega a la ciudadanía. El portal garantiza que los datos institucionales sean públicos, claros y transparentes. Por su parte, las encuestas nos permiten verificar si la información disponible es fácil de leer, confiable y adecuada para nuestros grupos de interés. Con los resultados obtenidos, mejoramos constantemente los canales informativos para elevar la transparencia y mantener la confianza de los usuarios en la organización. Evidencia: Encuestas de satisfacción, captura portal OAI	
5. Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp consolida la seguridad y el respeto de la ciudadanía al impulsar la claridad interna, el informe público de sus acciones y el anuncio a tiempo de todas las atenciones médicas disponibles. El hospital cuenta con vías de diálogo y colaboración social para que las personas compartan sus ideas y entiendan sin confusión el funcionamiento del establecimiento. Por medio de la Carta Compromiso al Ciudadano, la ventanilla de información pública, la página digital de datos abiertos y otros medios propios, se fomenta una administración cercana enfocada en resolver lo que la gente necesita, lo que ayuda a proyectar un mejor rostro del hospital y asegurar el respaldo de la comunidad.	No contamos con Comité de Ética e Integridad Gubernamental

	Evidencia: Código de Ética socializado de SNS Portal de Transparencia institucional. Página web institucional. Redes sociales institucionales. Línea 311. Informes de rendición de cuentas. Informes de gestión institucional. Encuestas de satisfacción de usuarios 998. Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR). . Actas de reuniones con grupos comunitarios y usuarios. Planes de mejora derivados de la retroalimentación informes de percepción usuarios y sugerencias.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de consulta, de visita; tiempo de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp La conformidad con recibir las atenciones en el momento justo registró un aumento al 94.65% en 2024. Posteriormente, se mantuvo en niveles óptimos de excelencia con un 98.55% en 2025 y un 98.57% en 2026, demostrando la estabilidad y eficiencia continua de los procesos institucionales.Con esto evidenciamos el avance en los horarios de consulta . Evidencia: encuestas de satisfacción de usuarios 99% Informes de resultados de satisfacción. Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (QDSR). Matriz de seguimiento de QDSR. Actas de apertura de buzones.	

	Informes de participación ciudadana. Línea 311. Resultados de evaluaciones de calidad. Planes de mejora derivados de los resultados de satisfacción.	
2. Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, y agilidad en el tiempo de entrega de citas, resultados, funcionamiento de los equipos, disponibilidad de insumos, medicinas, y enfoque medioambiental, etc.).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp evalúa constantemente la opinión de los pacientes sobre la facilidad de entrada, la oferta de consultas y la rapidez de las atenciones. Para lograrlo, realiza encuestas de satisfacción, abre espacios de participación y revisa detalladamente cada queja, sugerencia o reclamo. Evidencia: Registro fotográfico y normativo de la correcta segregación de basura hospitalaria en los servicios. Encuesta de satisfacción 99% Rapidez y facilidad: 99.92% Acceso al servicio 100% Manejo de información 99%	
3. Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp diferencia y adapta sus servicios asistenciales respondiendo con precisión a las necesidades específicas de los usuarios por criterios de edad, género y discapacidad. La organización implementa rutas de atención preferencial, servicios especializados para grupos vulnerables y un entorno físico accesible que elimina barreras de comunicación y movilidad. Esta personalización operativa garantiza una atención médica equitativa, digna e inclusiva, optimizando la experiencia y seguridad de cada perfil de paciente. Evidencia: captura de Configuración del sistema de admisión que prioriza automáticamente a personas con discapacidad física o cognitiva visible Segmentaciones de servicios en el sistema Página web institucional.	

	Redes sociales institucionales. Portal de Transparencia. Línea 311. Informes de implementación de mejoras tecnológicas. Registros de capacitación del personal en herramientas digitales. Informes de monitoreo del proceso de digitalización. Reportes generados por los sistemas de información. POA 93%	
4. Capacidades de la organización para la innovación.	Modernizamos la gestión médica y administrativa a través de la adopción de nuevas estrategias de trabajo y el uso de expedientes clínicos digitales. Al mismo tiempo, involucramos activamente a nuestros comités internos para localizar debilidades y oportunidades de mejora. De esta manera, consolidamos un entorno laboral enfocado en la innovación tecnológica, el uso eficiente de los recursos y la evolución constante de los servicios de salud. Evidencia: Reportes y capturas de GNU, PACS, Lab Plus Software de gestión hospitalaria. Expedientes clínicos digitalizados. POA 93%. Plan Anual de Capacitación Informes de ejecución del Plan de Capacitación. Planes de mejora institucional. Comité de Calidad. Comité de Bioseguridad. Comité de Emergencias y Desastres. Actas y minutas de reuniones de los comités. Informes de implementación de mejoras tecnológicas. Autodiagnostico CAF 100% Registros de capacitación en herramientas digitales	

	Informes de monitoreo y seguimiento de procesos.	
5. Digitalización en la organización.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp consolida su proceso de digitalización mediante el despliegue activo de ecosistemas informáticos especializados que modernizan la gestión clínica y administrativa. La organización ha sustituido flujos de trabajo tradicionales en papel por entornos digitales interconectados, destacando la automatización analítica de Lab Plus, el almacenamiento y diagnóstico radiológico sin placas físicas a través de PACS, y el control centralizado de la programación asistencial mediante GNU Autana. Esta infraestructura tecnológica optimiza el resguardo de la información, agiliza la comunicación interdepartamental y reduce drásticamente los tiempos de procesamiento de cara al usuario. Evidencia: sistema GNU , Lab Plus, PACS	

6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Documento Externo SGC-MAP	GUÍA CAF SECTOR SALUD 2020 Página 71 de 115

I. Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	SE optimiza la oportunidad en la atención mediante el control y reducción sistemática de los tiempos de espera en el procesamiento y prestación de todos sus servicios. La organización utiliza herramientas tecnológicas de monitoreo continuo para medir los flujos desde el ingreso del paciente hasta la entrega de sus diagnósticos. Esta supervisión constante permite identificar cuellos de botella en tiempo real y ajustar las agendas asistenciales, garantizando un servicio ágil, dinámico y centrado en la seguridad del usuario. Evidencia: Reporte de espera de agenda medica Consulta Externa. Cartera de Servicios. Lista de Espera Quirúrgica. Informes de ejecución de la Lista de Espera Quirúrgica. Registro de asistencia y ponche del personal. Horarios de servicios y consultas. Encuestas de satisfacción de usuarios 99%. Informes de resultados de satisfacción. Informes de monitoreo de servicios. Página web institucional. Redes sociales institucionales. Reportes estadísticos de atención. Registros de programación de consultas y procedimientos.	
2. Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas, Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 1. Costo de los servicios. 2. Cumplimiento de la Cartera de Servicios 3. Cumplimiento de los estándares comprometidos.	El centro destaca por su alta capacidad de respuesta institucional, garantizando la resolución y respuesta formal a las quejas y sugerencias recibidas en un tiempo máximo de 24 horas. Servicios de 24 horas (todos los días): Emergencias, Hospitalización, Imágenes Médicas, Laboratorio Clínico y Cirugías.	

	Servicios de lunes a viernes (8:00 a. m. a 5:00 p. m.): Consultas Médicas Servicios de lunes a viernes (8:00 a. m. a 4:00 p. m.): Punto de atención de SeNaSa, Áreas Administrativas y Control de Citas. Todas nuestras asistencias médicas se ofrecen de forma gratuita. Además, revisamos y renovamos nuestra oferta de servicios cada mes para cumplir con los estándares asumidos y responder a lo que nuestra comunidad necesita. Evidencia: Cartera de servicios Encuesta de satisfacción Resultado 99% .	
4. Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp corrige rápido y aprende de sus fallas. Cuando ocurre un error clínico o administrativo, se analiza de inmediato para encontrar la causa y se aplica un plan de acción para solucionarlo. El objetivo principal es arreglar el problema al momento, cambiar la forma de trabajar para que no vuelva a pasar y garantizar que la atención siga siendo segura para todos los pacientes. Supervisamos el cumplimiento de nuestros estándares mediante auditorías y controles internos que nos ayudan a detectar fallas y robustecer la calidad de las atenciones. Evidencia: Plan de mejora, informe de seguimiento Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano. Matriz de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS/QDSR). Actas de apertura de buzones. Informes de seguimiento a acciones correctivas. Encuestas de satisfacción de usuarios 99%. Informes de resultados de satisfacción.	

	Comité de Calidad. Planes de mejora institucional.	
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.	Revisamos continuamente los datos de atención médica usando los sistemas del Ministerio de Salud Pública, el SNS y el SISMAP Salud. Estos registros nos ayudan a ver cuántas consultas damos, cuántas camas se usan y si cumplimos las metas de salud. Este control constante demuestra que el hospital trabaja bien y cumple con las normas que el gobierno exige para atender a los usuarios. Evidencia: Reporte de producción , Reporte en entrega de guardia. Formulario 67A Repositorio del Servicio Nacional de Salud (SNS). Registros de ocupación hospitalaria. Reportes de servicios asistenciales. Indicadores de eficiencia sanitaria. Informes remitidos al SNS y al Ministerio de Salud Reportes estadísticos de producción de servicios.	
6. Tiene ajustada su Cartera de Servicios.	Renovamos constantemente nuestro listado de atenciones médicas siguiendo las reglas del Servicio Nacional de Salud (SNS) y el Ministerio de Salud Pública. Informamos con frecuencia todo lo que hacemos a través del formulario 67A. Nuestra oferta de atención es muy completa e incluye consultas con especialistas, planes de prevención, estudios médicos, emergencias, internamientos y cuidados intensivos para cuidar la salud de todos. Evidencia: Reporte 67A. Matriz de Cartera de Servicios. Cartera de Servicios aprobada por el SNS. Reportes de producción de servicios. Repositorio del Servicio Nacional de Salud (SNS).	

	Consulta Externa. Servicios especializados habilitados. Unidad de Odontología. Servicios de Imágenes 24 horas. Emergencia 24 horas. Hospitalización 24 horas. UCI. Encuestas de satisfacción de usuarios 99%	
7. Índice de Satisfacción de Usuarios.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp alcanza un destacado 99.93% de satisfacción general en su Índice de Satisfacción de Usuarios, lo que consolida la excelencia, el trato humanizado y la oportunidad de sus servicios como la máxima fortaleza institucional. Esta calificación sobresaliente es el resultado directo de la evaluación continua de los pacientes y sus familias en todas las áreas asistenciales. Los datos demuestran una confianza casi absoluta de la ciudadanía en la atención recibida, sirviendo como motor para mantener los más altos estándares de calidad en el centro médico. Evidencia: Nivel de satisfaccion Usuarios 2024: 98.33% 2025: 98.41% 2026: 99.93	

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp opera una red diversificada de canales de comunicación que cubren las necesidades de información de los usuarios de forma presencial, telefónica y digital. Mediante la articulación de módulos físicos, líneas de atención, portal web y redes sociales oficiales, la organización logra una cobertura integral. Los resultados de su utilización demuestran una alta efectividad, registrando mensualmente miles de interacciones, la resolución ágil de dudas ciudadanas en tiempo real y una difusión masiva de campañas de salud preventiva. Comunicaciones interna y externa Evidencia: Afiches Mural informativo Correo institucional Página Web Línea 311 Grupos de WhatsApp. páginas web Informes de grupos focales. Resultados de satisfacción de usuarios (99%). Departamento de Atención al Usuario. Buzones de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDSR). Actas de reuniones con grupos de interés. Registros de participación ciudadana. Informes de análisis de percepción de usuarios.	No contamos con carta compromiso
I. Disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.)	El hospital usa nuevas herramientas digitales para mejorar el trabajo administrativo y atender mejor a las personas. Con este sistema para registrar y controlar a los pacientes, se organizan mejor los datos, se hacen los trámites más rápido y se da un	

	seguimiento más fácil a las atenciones médicas. Estos cambios ayudan a trabajar de forma más eficiente, tener archivos más ordenados y dar respuestas rápidas a lo que necesitan los ciudadanos. Evidencia: Sistema de registro y control de pacientes. Reportes generados por los diferentes módulos del sistema. Expedientes clínicos digitalizados. Registros electrónicos de pacientes. Informes de gestión administrativa. Reportes estadísticos institucionales. Plataforma de gestión hospitalaria. Evidencias de digitalización de procesos. Informes de monitoreo y seguimiento de los sistemas implementados. Capacitaciones sobre el uso de herramientas tecnológicas. Informes de mejora de procesos administrativos. Planes de mejora institucional. Resultados de Autoevaluación CAF. Informes de gestión institucional. POA, Producción de servicios	
2. Disponibilidad de informaciones sobre el cumplimiento de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización, incluyendo la responsabilidad de gestión en los distintos servicios.	El hospital comparte de forma abierta con la comunidad, el personal y las autoridades los datos sobre el logro de sus metas y sus resultados de trabajo para asegurar una gestión transparente. Publicamos y revisamos constantemente los avances del Plan Operativo Anual (POA), los informes de las atenciones médicas brindadas y las notas obtenidas en plataformas como el SISMAP Salud. De esta manera, todas las personas y los organismos de control pueden verificar fácilmente cómo funciona el	

	centro y si estamos cumpliendo con los objetivos prometidos. Evidencia: Portal de transparencia, memoria institucional Plan Operativo Anual (POA) 93%. Informes de ejecución y monitoreo del POA. Página web institucional. Reportes 67A. Repositorio del Servicio Nacional de Salud (SNS). Informes de gestión institucional. Indicadores de desempeño institucional. Informes de cumplimiento de metas.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Porcentaje de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. (Tipo de implicación, niveles de participación y el porcentaje en que se cumplen).	El hospital integra a la comunidad y a las autoridades mediante encuestas, reuniones y espacios de diálogo para entender sus necesidades. Estas opiniones se usan directamente para tomar decisiones y mejorar las atenciones, logrando un servicio más humano. Los resultados de los cuestionarios demuestran que los ciudadanos participan activamente y califican el servicio positivamente. Evidencia: Acuerdos con líderes comunitarios Informes de encuestas diarias. Informes de grupos focales. Resultados de satisfacción de usuarios (99%). Departamento de Atención al Usuario. Buzones de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDSR). Actas de reuniones con grupos de interés.	

	Informes de análisis de percepción de usuarios. Línea 311.	
2. Porcentaje de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Usuarios/Pacientes (Número, tipo y resultados de las innovaciones implementadas).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp ha integrado soluciones tecnológicas avanzadas orientadas a optimizar la gestión de los procesos administrativos y perfeccionar la experiencia asistencial de los usuarios e innovaciones elevando de manera directa la eficiencia operativa, robustecen la fiabilidad de la calidad de los registros clínicos institucionales y potencian la capacidad de respuesta oportuna ante las demandas y perfiles epidemiológicos de los ciudadanos y pacientes Evidencia: Reportes generados por los diferentes módulos del sistema. Registros electrónicos de pacientes. Informes de gestión administrativa. Reportes estadísticos institucionales. Plataforma de gestión hospitalaria. Evidencias de digitalización de procesos. Informes de monitoreo y seguimiento de los sistemas implementados. Capacitaciones sobre el uso de herramientas tecnológicas. Informes de mejora de procesos administrativos. Planes de mejora institucional. Sistema GNU , Lab Plus, Autana PACS	
3. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. (Resultados de indicadores	"El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp garantiza la equidad clínica mediante acciones que aseguran un trato digno, oportuno y sin discriminación por género o condición social. La	

previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	programación de cirugías y consultas de especialidad se basa estrictamente en la prioridad médica. Se aplican protocolos de atención preferencial para adultos mayores o personas con discapacidad, adaptando el soporte social a la realidad socioeconómica de cada paciente en el 2025 hubo un total de consultas 71,137 a dominicanos y un total de 36 de consulta a extranjeros representando un 0.05% Evidencias: Reportes Estadísticos de Admisión Repositorio SNS	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.).	Optimizamos el uso de nuestras plataformas digitales y canales de comunicación para potenciar el alcance de la cartera de servicios, el portal web institucional y el correo electrónico corporativo. Asimismo, robustecemos la interacción con los usuarios a través de la central telefónica, la Oficina de Acceso a la Información (OAI), la gestión sistemática de quejas y sugerencias, y las encuestas de satisfacción. Evidencia: Reportes automatizados con menores tiempos de entrega en laboratorio e imagenología. Encuesta de satisfaccion 99% Portales Web Redes sociales	

2. Participación de la ciudadanía en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes, Usuarios/Pacientes a través de medios digitales, internet, página web, portales de servicios y de transparencia, redes sociales, otros).	El hospital cuenta con diversas plataformas web y medios de comunicación que facilitan el acceso a la información y mejoran el diálogo con los usuarios. A través de la página web, el Portal de Transparencia, las redes sociales, el correo electrónico y la Línea 311, los ciudadanos pueden consultar datos relevantes, realizar preguntas, reportar inquietudes y colaborar en la mejora de las atenciones. De igual forma, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) garantiza la transparencia institucional de cara a la población Evidencia: Portal de Transparencia. Oficina de Acceso a la Información (OAI). Página web institucional. Redes sociales institucionales. Correo institucional. Línea 311. Registros de solicitudes de información. Informes de acceso a la información pública. Publicaciones institucionales en medios digitales. Registros de consultas y requerimientos de usuarios.	
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, Usuarios/Pacientes los empleados y otros grupos de interés).	La organización hizo su primera medida sobre la opinión de su personal y de los usuarios sobre su imagen y rendimiento mediante encuestas de clima laboral y de satisfacción. Los resultados muestran	

	una percepción positiva de los servicios y de la gestión, lo que confirma el compromiso institucional con la calidad y la mejora continua. Evidencia: Encuesta de satisfacción , 99. % Encuesta de clima laboral 73% publicaciones e redes sociales y pagina WEB Encuesta de Satisfacción de Usuarios 99%. Informes de resultados de satisfacción. Informes de gestión institucional. Informes de monitoreo institucional. Planes de mejora derivados de las encuestas. Actas de reuniones de análisis de resultados.	
2. Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, y su contribución para cumplirlos.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp demuestra una sólida capacidad para alinear el compromiso de su capital humano con los objetivos estratégicos de la organización. Esta cohesión interna ha quedado formalmente demostrada en la primera Encuesta de Clima Organizacional implementada por la institución. En esta medición inicial, el bloque correspondiente al involucramiento del personal y su alineación con la identidad estratégica obtuvo un 73% de valoración positiva. Evidencia: Resultados de encuesta laboral 73% Listados de participantes Actas de reuniones Socializaciones de misión, visión y valores. Manual de Inducción. Comités institucionales. Minutas de reuniones de trabajo. Planes de mejora basadas en las propuestas del equipo de trabajo.	
3. La participación de las personas en las actividades de mejora.	Involucramos activamente al personal en el desarrollo institucional a través de sesiones de	

	trabajo constantes con las distintas áreas y comités. En estos encuentros se examinan las fallas detectadas en el día a día, se valoran las opciones de cambio y se motiva la creación de ideas para elevar la calidad asistencial y el rendimiento del hospital. Esta integración ayuda a consolidar un hábito de evolución constante y eleva el compromiso de todo el equipo con las metas del centro. Evidencias: listado de participantes de reuniones con la directiva y encargados de áreas Fotografías de reuniones de trabajo. Minutas de reuniones. Planes de mejora Informes de seguimiento a acciones de mejora. Comités de la institución . Registros de propuestas de mejora presentadas por los colaboradores.	
4. Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	El establecimiento cuenta con canales de diálogo y opinión que ayudan a localizar fallas y a elevar la identificación de los empleados con los principios del hospital. Del mismo modo, las propuestas que llegan por medio de los buzones físicos y las encuestas de opinión se comparten y debaten formalmente para diseñar los planes de desarrollo. Esto refuerza la responsabilidad individual, el comportamiento correcto y la participación activa del personal en la administración del centro. Evidencia: minutas y listados de participantes en Talleres de Inducción; fotos de Taller Resultados de satisfacción de usuarios (99%). Encuesta de Clima Laboral 73%. Informes de Clima Organizacional. Planes de mejora institucional.	

	Comités hospitalarios. Actas de reuniones de comités.	
5. Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.	En el hospital abrimos canales de diálogo con el equipo mediante encuestas de clima laboral frecuentes y reuniones compartidas. Estos espacios nos ayudan a entender la opinión del personal, detectar áreas de mejora y sumarlos a las decisiones de la organización. Con esta información, diseñamos planes concretos para optimizar el entorno de trabajo y el crecimiento institucional. Evidencia: Minutas de reuniones, Encuesta de Clima Laboral 73%. Presentaciones de resultados de encuestas. Actas de reuniones de socialización. Listados de asistencia a reuniones. Planes de mejora Minutas de reuniones institucionales. Formularios de consulta y participación.	
6. La responsabilidad social de la organización.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp Promovemos la responsabilidad social abriendo canales para recibir y analizar quejas, denuncias y sugerencias ciudadanas. Estas acciones nos permiten mejorar los servicios de forma continua, trabajar con total transparencia y ofrecer una atención enfocada en lo que la comunidad realmente necesita. Evidencia: Fotos de actividades y jornadas conjuntas con el voluntariado Oficina de Acceso a la Información (OAI). Portal de Transparencia. Página web institucional.	

	Buzones de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDSR). Línea 311. Redes sociales institucionales. Actas de apertura de buzones. Matriz de seguimiento de QDSR. Informes de atención al usuario. Encuestas de satisfacción de usuarios 99%. Informes de resultados de satisfacción. Informes de gestión .	
7. La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp general de especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp con un 73% que se obtuvo en nuestra primera encuesta de clima organizacional de apertura hacia la innovación, avanzamos firmemente en nuestra evolución institucional. Aunque faltan algunas áreas del centro por actualizar, preparamos a nuestros colaboradores en Gestión del Cambio para cerrar esa brecha, garantizando un entorno de mejora continua. Evidencia: Encuesta de Clima Organizacional Resultado general de Encuesta de clima organizacional : 73%	
8. El impacto de la digitalización en la organización.		No se evidencia
9. La agilidad en los procesos internos de la organización.	La Encuesta de Satisfacción al Usuario refleja la alta agilidad de nuestros procesos internos. Asimismo, el nivel de satisfacción general con los productos y servicios alcanzó en el primer semestre del 2026 un 99.93%, registrando un 0.07% de insatisfacción. Para canalizar quejas, sugerencias o felicitaciones, los ciudadanos disponen de buzones estratégicos y de la página web oficial, las cuales se responden en un	

	máximo de 15 días laborables. Además, pueden utilizar la plataforma 311 para solicitudes o reclamos, gestionados bajo los tiempos acordados con la Oficina de Acceso a la Información (OAI)." Evidencia: Encuesta de satisfacción Enero-Junio 2026 99.93%	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Durante el año 2025, el liderazgo de la institución se consolidó mediante la asignación estratégica de recursos y una gestión del talento basada en el mérito. Los resultados del sistema de monitoreo reflejan el éxito de una comunicación interna efectiva, donde cada nivel jerárquico asumió el compromiso de los indicadores que impactan la salud y satisfacción comunitaria. En la plataforma SISMAP Salud 2025, alcanzamos un 98% de cumplimiento en el Plan Operativo Anual (POA) y se logró la excelencia con un 100% en la Estructura Organizativa y Manual de Funciones." Evidencia: Plan Operativo Anual POA 2025 98% Repositorio SISMAP Salud	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No se evidencia
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Establecemos herramientas claras para asignar responsabilidades y evaluar el desempeño, asegurando que cada servidor público comprenda sus funciones y los objetivos de su puesto. A través de evaluaciones periódicas y la firma de acuerdos de	

	desempeño, medimos de forma constante el cumplimiento de las metas individuales y de la organización. Este proceso fortalece el desarrollo del talento humano, impulsa la mejora continua y asegura el logro de los objetivos institucionales.	
	EVIDENCIA: Organigrama, Resolucion aprobada MOF. Acuerdos de Desempeño Manual de Organización y Funciones 100%. Descripciones de cargos. Plan Operativo Anual (POA) 93%. Informes de Recursos Humanos. Registros de seguimiento al desempeño. Encuesta de Clima Laboral 73%. Informes de gestión de Recursos Humanos.	
4. La gestión del conocimiento.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp gestiona y comparte el conocimiento técnico, clínico y administrativo entre todo su personal. A través de capacitaciones continuas, inducción a nuevos ingresos y la difusión de lecciones aprendidas ante fallas, la organización evita la pérdida de información clave, asegurando que la experiencia de los servicios se documente para estandarizar las mejores prácticas Evidencia: Plan anual de capacitación Listados de participantes Certificados de participación	
5. La comunicación interna y las medidas de información.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp cuenta con diversos canales de comunicación interna que aseguran la difusión oportuna de la información institucional y optimizan la coordinación entre las áreas. A través de redes de encargados, correos institucionales y reuniones	

	periódicas, se comparten lineamientos, decisiones operativas y la agenda de actividades. Estas herramientas mantienen al personal alineado e informado, promoviendo una gestión participativa y mucho más eficiente. Evidencia: Circulares, Grupos de Whassaap , correo institucionales Actas de reuniones. Minutas de reuniones departamentales. Convocatorias institucionales. Comunicaciones oficiales. Informes de gestión institucional. Encuesta de Clima Laboral . 73% Evidencias de socialización de informaciones. Listados de asistencia a reuniones. Capturas o registros de comunicaciones internas. Manual de Inducción. Plan Operativo Anual (POA) 93%.	
6. El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		No se evidencia
7. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Impulsamos la innovación y la mejora continua mediante herramientas tecnológicas que optimizan las tareas administrativas y la gestión interna. La implementación de un sistema digital de registro y control de pacientes ha permitido organizar mejor la información, agilizar las consultas médicas y facilitar el acceso a datos clave para la toma de decisiones. Esta iniciativa demuestra el compromiso institucional con la modernización de los servicios de salud y la adopción de nuevos modelos de gestión operativa Evidencia: Reportes generados por los módulos del sistema. Expedientes clínicos digitalizados. Registros electrónicos de pacientes. Informes de gestión administrativa.	

	Reportes estadísticos institucionales. Planes de mejora institucional. Informes de monitoreo de procesos. Capacitaciones en herramientas tecnológicas. Actas de reuniones de mejora continua. Evidencias de automatización de procesos administrativos. Minutas de reuniones	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Medimos el entorno de trabajo y la cultura interna con nuestra primera encuesta de clima laboral. Esta herramienta nos permite evaluar la perspectiva del personal sobre sus condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, la comunicación y el nivel de compromiso. Los hallazgos guían la creación de planes de acción para corregir fallas, potenciar un ambiente laboral saludable que eleve el bienestar del equipo y asegurar el logro de las metas institucionales. Evidencia: Resultados de encuesta de clima laboral 73% Informes de Clima Organizacional. Planes de mejora derivados de la encuesta. Actas de reuniones de socialización de resultados. Listados de asistencia. Informes de Recursos Humanos. Actividades de integración institucional.	
2. El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	. Promover el bienestar laboral eleva la productividad y reduce el estrés. Para lograrlo, otorgamos horarios rotativos y permisos de estudio o salud mediante Recursos Humanos.	
	Evidencia: Encuesta de clima laboral	

	Listado de Horarios de colaboradores	
3. El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	En el Hospital fomentamos un entorno de trabajo basado en la igualdad, el respeto mutuo y la equidad. Mediante la primera encuesta de clima laboral, evaluamos la percepción del personal sobre inclusión y trato interno. Estos resultados nos permiten detectar oportunidades de mejora para consolidar una cultura organizacional libre de discriminación y con alta participación de todos los servidores. Este marco de respeto mutuo e inclusión asegura que todo el personal reciba un trato digno y equitativo en su desempeño diario. Evidencias: Encuesta de clima laboral, Resultados de la encuesta de Clima Laboral 73% Plan de mejora a partir de los resultados de la encuesta de clima laboral	
4. Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp mantiene sus instalaciones y condiciones ambientales de trabajo en óptimo estado para asegurar un entorno seguro, limpio y confortable. La organización supervisa constantemente la iluminación, climatización, ventilación y el orden en todas las áreas clínicas y administrativas. Estas acciones, junto con el mantenimiento de la infraestructura, protegen el bienestar físico de los trabajadores, previenen riesgos de accidentes y facilitan el desempeño eficiente de las labores diarias en un ambiente adecuado. Evidencia: Plan de mantenimiento preventivo y correctivo , Fotos de areas de hospital Ejecución del Plan de Mantenimiento 100%. Reportes de mantenimiento preventivo. Reportes de mantenimiento correctivo.	

	Evidencias cargadas en SISMAP 100%. Fotografías de mejoras realizadas. Cronograma de mantenimiento. Informes de infraestructura. Actas de seguimiento a mantenimiento.	
--	--	--

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.	Guiamos el crecimiento de nuestro equipo alineando la capacitación con las metas institucionales. La encuesta de clima ratifica el éxito de estos programas, reflejando el nivel de satisfacción del personal con las herramientas de desarrollo profesional que les brindamos Evidencia: Plan de capacitación, Evaluaciones de desempeño Encuesta de clima Laboral	
2. Nivel de motivación y empoderamiento.	Motivamos y empoderamos a nuestro personal con capacitaciones y charlas que desarrollan sus competencias profesionales. De este modo, elevamos el sentido de pertenencia, mejoramos el desempeño y aseguramos una gestión eficiente de los objetivos organizacionales. Evidencia: Minutas de reuniones con los colaboradores Programa de capacitación institucional. Charlas motivacionales. Listados de participación en capacitaciones. Listados de asistencia a charlas motivacionales. Informes de ejecución del Plan de Capacitación. Certificados de participación. Registros de actividades de desarrollo del personal.	

	Informes de Recursos Humanos. Encuesta de Clima Laboral 73%. Evidencias fotográficas de las actividades. Cronograma de capacitaciones. Informes de gestión institucional., Resultados de encuesta de clima laboral	
3. El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	La institución evalúa la percepción del personal sobre el acceso y la calidad de la formación a través de la Encuesta de Clima Laboral, obteniendo resultados favorables que evidencian la satisfacción de los colaboradores con las oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional brindadas por la organización. Asimismo, las evaluaciones y acuerdos de desempeño permiten identificar necesidades de capacitación y apoyar el desarrollo continuo institucional Evidencia: Plan de anual capacitación Encuesta de Clima Laboral Resultados de la Encuesta de Clima Laboral 73% Plan Anual de Capacitación Ejecución del Plan de Capacitación Evaluaciones de Desempeño Acuerdos de Desempeño Registros de capacitaciones realizadas. Listados de asistencia a capacitaciones. Certificados de participación. Informes de Recursos Humanos. Cronograma de actividades formativa	No contamos con Matriz de necesidades de capacitación

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.).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp Hospital evalúa de manera sistemática el clima laboral y la estabilidad de su fuerza laboral a través de la Dirección de Recursos Humanos. El centro destaca por el desarrollo e implementación de un Plan de Mejora para la Disminución del Ausentismo y un estricto control de la rotación del personal mediante reportes continuos de movimientos y acciones de personal. Asimismo, la institución mantiene altos niveles de motivación y paz laboral al registrar una ausencia total 0% de huelgas o paros de labores EVIDENCIAS: Resultado de encuesta de clima laboral Buzones de sugerencias -Carta de rotación del personal.	
2. Nivel de participación en actividades de mejora.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp mantiene un control del clima laboral mediante el seguimiento del ausentismo médico y la rotación laboral a través de Recursos Humanos, junto con la gestión de quejas del personal administrada por el Comité del Buzón de Sugerencias.. Evidencia: Minutas listados de participantes reuniones de comités Buzones de sugerencias Carta de rotación del personal - Nomina, Acción de Personal Reporte de Absentismo	

	Laboral,	
3. El número de dilemas éticos (por ejemplo: posibles conflictos de intereses) reportados.		No se evidencia
4. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se evidencia
5. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los usuarios/pacientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al usuario/pacientes, ciudadano/ cliente, número de quejas de los pacientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino monitoreamos la opinión de la ciudadanía mediante buzones de sugerencias y encuestas de satisfacción, lo que nos permite aplicar acciones de mejora oportunas. Los resultados obtenidos confirman la excelente capacitación de nuestro equipo y validan la alta calidad de los servicios que brindamos a los usuarios. EVIDENCIAS: Buzones de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDSR). Actas de apertura de buzones. Encuestas de satisfacción de usuarios 99% Informe general de satisfacción de usuarios (99%). Capacitaciones en trato humanizado. Registros de capacitación del personal. Listados de asistencia a capacitaciones. Certificados de participación. Informes de Recursos Humanos. Evidencias de sensibilización del personal. Reportes de atención al usuario. Plan Anual de Capacitación .	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados de Indicadores relacionados con: 1. El rendimiento individual (por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp evalúa constantemente el rendimiento de cada colaborador para asegurar la productividad en todos los servicios. A través de metas mensuales por departamento y las Evaluaciones del Desempeño alineadas al Manual de Funciones aprobado por el MAP, la dirección mide con precisión el cumplimiento de tareas de los empleados. Evidencia: Resultados evaluaciones de desempeño, Encuesta de satisfacción a usuarios , Matriz de Evaluación de Desempeño. Acuerdos de Desempeño firmados por el personal 100%. Expedientes de personal. Informes de Recursos Humanos. Registros de seguimiento al desempeño. Manual de Organización y Funciones 100%. Descripciones de puestos. Encuesta de Clima Laboral. 73%	
2. El uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Fortalecemos la gestión institucional y el servicio al ciudadano mediante plataformas digitales como la web, redes sociales y el 311. Al mismo tiempo, optimizamos la coordinación interna y los procesos administrativos con el uso continuo de correos y canales informáticos grupales. Evidencia: Correo electrónico institucional.	

	Línea 311. Flotas institucionales. Grupos de WhatsApp institucionales. Registros de comunicación interna. Capturas de publicaciones institucionales	
3. El desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación. (por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp impulsa continuamente las competencias de sus colaboradores mediante la implementación y ejecución del Plan Anual de Capacitación, orientado al desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para el desempeño eficiente de sus funciones. La institución da seguimiento al cumplimiento de las actividades formativas programadas y promueve la participación del personal en los procesos de capacitación. Los resultados alcanzados evidencian un alto nivel de ejecución del plan de capacitación y un compromiso institucional con el desarrollo profesional y el fortalecimiento del talento humano.. EVIDENCIAS: Plan de capacitación Informes de capacitación. Listados de asistencia. Certificados de participación. Cronograma de capacitaciones. Registros de actividades formativas. Acuerdos de Desempeño Informes de Recursos Humanos. Reportes de cumplimiento del Plan de Capacitación. Evidencias fotográficas de las capacitaciones. Informes de gestión institucional.	
4. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp premia de forma seguida el buen trabajo de sus empleados, tanto a los que destacan solos como a los equipos completos. Durante todo el	

	año, la dirección y los jefes entregan cartas de felicitación, dan las gracias en público en las reuniones de cada área y ponen avisos para aplaudir la puntualidad y las buenas ideas. Esto se hace de manera constante para que el personal se sienta motivado y con ganas de trabajar feliz en su departamento. Evidencia: Fotos de actividades de reconocimiento Encuesta de clima laboral Reconocimientos a colaboradores	
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El impacto de la organización en la calidad de vida de los usuarios/pacientes y ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.		No se evidencia
2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.	En la organización nuestra calidad y trato humanizado nos otorgan una gran reputación comunitaria. Las encuestas de satisfacción avalan la recomendación de nuestros servicios, fortaleciendo la imagen institucional y nuestro compromiso con la salud de la sociedad. Evidencia: Encuesta General de Satisfacción de Usuarios 99%. Informes de resultados de satisfacción.	

	Buzones de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDSR). Actas de apertura de buzones. Informes de Atención al Usuario. Redes sociales institucionales. Página web institucional Publicaciones institucionales. Informes de gestión institucional. Resultados de SISMAP Salud.	
3. El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp a través de la División de Recursos Humanos gestiona la formación de todas las áreas del hospital para potenciar las habilidades y competencias del personal. Contamos con un Plan Anual de Capacitación alineado al Plan Operativo Anual (POA) y dirigido por el SRO10 (Servicio Regional de Salud ozama 10). Este programa se enfoca en reforzar la misión, visión y valores de la institución. Como resultado de esta gestión, Evidencia: Plan anual de capacitacion Plan Operativo Anual POA	
4. El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura y la integridad. (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp consolida la transparencia, la integridad y la ética pública mediante canales de participación ciudadana, acceso a la información y medición de la satisfacción del usuario. La institución asegura una atención fundamentada en la equidad, la responsabilidad y el servicio al ciudadano. Las encuestas de satisfacción confirman la excelente percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios y la gestión médica, ratificando nuestro compromiso con la mejora continua y la rendición de cuentas. Evidencia: Encuesta de Satisfacción de Usuarios 99%	

	Informe de Satisfacción de Usuarios (99% Oficina de Acceso a la Información (OAI). Portal de Transparencia. Página web institucional. Línea 311. Buzones de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDSR). Actas de apertura de buzones. Informes de Atención al Usuario.	
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.).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp ratifica su apego a las normas de compras públicas con un 84.57% de cumplimiento en la primera evaluación del portal SISCOMPRA, asegurando una gestión transparente dentro del Sistema Nacional de Salud Evidencia: SISCOMPRA Plan Anual de compras y contrataciones	
6. Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.	El hospital a través del Comité de Calidad y los encargados de área analizan periódicamente la seguridad, movilidad y accesibilidad de los usuarios para guiar la toma de decisiones. Esto nos permite activar mejoras continuas en los servicios de salud y consolidar un entorno laboral seguro para nuestros colaboradores. Evidencia: Comité de Calidad. Actas de reuniones del Comité de Calidad. Listados de asistencia a reuniones. Informes de seguimiento a acuerdos. Planes de mejora institucional. Informes de gestión institucional. Encuestas de satisfacción de usuarios 93%. Informes de Atención al Usuario. Informes de monitoreo de servicios.	

7. Participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).	' El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp Mantenemos mantiene una participación activa en el entorno mediante el apoyo a iniciativas sociales, culturales y de promoción de la salud que elevan el bienestar colectivo. Nuestro alto nivel de cumplimiento en las actividades programadas consolida el vínculo con la comunidad y los diferentes grupos de interés, fortaleciendo la imagen institucional y ratificando nuestro compromiso con la responsabilidad social. Evidencia: Publicaciones de actividades comunitarias en redes sociales. Fotografías de actividades sociales y culturales. Listados de participación. Informes de actividades comunitarias. Evidencias de jornadas de salud y promoción comunitaria. Registros de participación de colaboradores. Reportes de cumplimiento de actividades programadas.	
8. Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp mide la opinión de los usuarios registrando un alto volumen de felicitaciones y un flujo controlado de sugerencias. Gracias al destacado 99.93% de satisfacción general, el centro recibe constantes muestras de agradecimiento por el trato del personal. Asimismo, todas las sugerencias de los buzones son recolectadas de forma organizada por el área de atención al usuario para aplicar mejoras rápidas basadas en la voz de los pacientes Evidencia: Buzón de quejas y sugerencias , Buzones de Quejas, Denuncias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones.	

	Actas de apertura de buzones. Listados de reuniones de apertura de buzones. Matriz de seguimiento de QDSR. Informes de análisis de sugerencias y felicitaciones. Encuestas de satisfacción de usuarios 95%. Informes de Atención al Usuario 99% Línea 311. Informes de gestión institucional. encuesta de satisfaccion de usuarios	
--	--	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.).	Garantizamos una gestión verde al optimizar los suministros y reducir el impacto ambiental del hospital. Con un 100% de cumplimiento en la Ley No. 64-00 de Medio Ambiente y la ley de manejo de desechos, aseguramos que nuestros proveedores cumplan los estándares éticos y de responsabilidad social exigidos por la Ley No. 340-06 Nuestra tasa de ahorro energético es del 20% debido a la operación de 24 horas y la necesidad de mantener equipos	

	médicos encendidos constantemente. Ante la falta de soluciones renovables con suficiente capacidad en el país Evidencia: plan de mantenimiento Fotos de plantas residuales protocolos servicio de limpieza instrumentos de desechos	
2. Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	En la institución cumplimos con la periodicidad del SNS en la realización de grupos focales y sostenemos reuniones constantes con autoridades políticas, legislativas, sanitarias, religiosas y líderes comunitarios para fortalecer la gestión participativa del hospital.. Evidencia: Fotografías, libros de visitas Listados de participantes grupos focales	
3. Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp monitorea de forma continua las noticias y comentarios que se publican en redes sociales y medios digitales para cuidar su imagen. La gran mayoría de las publicaciones son muy positivas, destacando el buen trato del personal, las jornadas en los barrios con los líderes comunitarios y las mejoras tecnológicas. Si aparece algún comentario negativo o queja, la dirección lo revisa de inmediato para solucionarlo rápido y dar una respuesta clara Evidencia: Departamento de Comunicaciones Página web institucional. Redes sociales institucionales. Portal de Transparencia. Publicaciones institucionales. Noticias y comunicados de prensa.	

	Informes de gestión institucional. Evidencias de actividades difundidas en medios digitales. Fotografías y publicaciones de eventos institucionales. Reportes de interacción en redes sociales. Comunicaciones oficiales dirigidas a la ciudadanía.	
4. Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp Promovemos la equidad laboral sumando a personas con discapacidad al equipo de trabajo y apoyando a sectores socialmente vulnerables. Esta estrategia de responsabilidad social asegura un entorno diverso, participativo y firmemente comprometido con la no discriminación Evidencia: Expedientes del personal. Registros de colaboradores con discapacidad. Nómina institucional. Evidencias de participación de colaboradores con discapacidad en actividades institucionales. Fotografías de actividades inclusivas. Registros de accesibilidad en las instalaciones. .	
5. Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp impulsa de forma sostenida la responsabilidad social comunitaria mediante el apoyo institucional a proyectos de desarrollo local y el estímulo directo a sus colaboradores para que se involucren en actividades filantrópicas y de voluntariado. La dirección facilita los permisos, la logística y los recursos necesarios para que médicos, enfermeras y administrativos donen su tiempo y conocimientos técnicos en beneficio de los sectores más vulnerables. Estas acciones se planifican en	

	coordinación con los líderes comunitarios, logrando desplegar operativos de salud y programas de ayuda humanitaria que impactan positivamente en el bienestar de la sociedad. Evidencia: Listados de Asistencia de Voluntarios, fotos de jornadas medicas Acta comité de emergencias	
6. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. (Número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).		No se evidencia
7. Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los pacientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp Impulsamos la salud comunitaria a través de programas preventivos especializados, destacando la atención a usuarios de la comunidad cuyas iniciativas aseguran diagnósticos tempranos, tratamientos oportunos y un sólido compromiso con la protección sanitaria de la población. Evidencia: · Informes de promoción y prevención de la salud. - Registros de beneficiarios de los programas. - Jornadas educativas y charlas de salud. - Materiales informativos de prevención. - Informes de gestión institucional. - Registros de seguimiento a pacientes. - Reportes estadísticos de los programas preventivos. - Evidencias fotográficas de actividades de promoción y prevención. - Informes remitidos al Servicio Nacional de Salud	
8. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo: informe de sostenibilidad).	Como institución socialmente responsable y motor económico de Santo Domingo Norte, nuestro compromiso con la comunidad trasciende la	No se evidencia informe de sostenibilidad

	asistencia médica, impactando positivamente en el medio ambiente y los sectores comerciales locales. La gestión transparente, guiada por la ética y la memoria institucional anual, asegura una administración financiera óptima y previene riesgos mediante análisis estratégicos. Este modelo centrado en las personas se traduce en un logro contundente: un personal altamente motivado y un 99.93% de usuarios externos que elegiría nuevamente nuestro hospital para cuidar de su salud. Evidencia: Informe financiero, Memoria anual 2025	
9. Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp reduce su consumo energético mediante controles diarios y tecnología de bajo consumo en todas sus instalaciones. La organización mide de forma constante los kilovatios por día (kW/día) consumidos en las áreas clínicas y administrativas para identificar focos de gasto innecesario. Esta supervisión continua permite aplicar apagados programados de luces y aires acondicionados en áreas administrativas vacías, bajando los costos operativos y cuidando el medio ambiente. Evidencia: Plan de mantenimiento preventivo Consumo energético, Fotos	
10. Uso de incinerador para los residuos médicos.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp No Aplica. Se descartó el uso de incineradores por razones de sostenibilidad ambiental. El manejo y retiro seguro de los desechos médicos se realiza bajo estrictos contratos con el Ayuntamiento y la empresa especializada,	No contamos con Incinerador para residuos médicos

	cumpliendo al 100% con la ley de residuos biológicos y potencialmente tóxicos Evidencia: Contrato compañía Gestione Sanitarias & Ambientales,	
II. Política de residuos y de reciclado.		No se evidencia

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: producto y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.	La entidad analiza y mide con regularidad los datos de su labor mediante informes de productividad, métricas de gestión y encuestas de satisfacción, facilitando el logro de sus metas asistenciales y el avance continuo del servicio. [1] Evidencia: Informes estadísticos informes en memoria institucional Reporte 67A Informes de calidad de los servicios Reportes estadísticos de producción. Indicadores de gestión institucional. Informes de gestión hospitalaria. Encuestas de satisfacción de usuarios 99%. Reportes de Consulta Externa. Reportes de Emergencia. Reportes de Hospitalización.	

2. Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp garantizamos el impacto positivo de nuestros servicios orientando de forma constante a los usuarios sobre las prestaciones disponibles, las vías de acceso y los canales oficiales para tramitar quejas o sugerencias. Evidencia: Encuestas de satisfacción de usuarios 99%, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDSR). Actas de apertura de buzones. Matriz de seguimiento de QDSR. Informes de satisfacción de usuarios. ales institucionales. Informes de Atención al Usuario. Planes de mejora derivados de la retroalimentación de los usuarios.	
3. Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se evidencia
4. Nivel de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp Con un 93% en el POA, SISMAP Salud y la certificación Certificación de Habilitación vigente, demostramos un sólido cumplimiento ante los entes rectores del sector. Estas métricas de calidad y mejora continua se validan directamente con el alto nivel de satisfacción reportado por nuestros usuarios. Evidencia: Monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) 93%. Informe de cumplimiento del POA (93%). Certificación de Habilitación vigente. Encuesta de satisfacción de usuarios (95%%). Informes remitidos al Servicio Nacional de Salud (SNS). Plan Operativo Anual (POA).	

	Informes de gestión institucional. Evidencias de seguimiento a compromisos institucionales. acuerdos	
5. Resultados de inspecciones externas y auditorías de desempeño.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp mantiene un excelente desempeño avalado por las auditorías e inspecciones de los organismos rectores del Estado. Las evaluaciones de la Contraloría, el Ministerio de Salud Pública y el Servicio Nacional de Salud (SNS) confirman el uso transparente de los fondos y el cumplimiento de los protocolos médicos. La dirección utiliza estos informes externos para corregir fallas de inmediato y garantizar un servicio seguro. Evidencias: Monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Anual (POA) 93%. Informe de cumplimiento del POA (93%). Informes de auditorías y evaluaciones institucionales. Informes de supervisión del Servicio Nacional de Salud (SNS). Indicadores de gestión institucional. Reportes de seguimiento a planes de mejora. Encuestas de satisfacción de usuarios 99%. Licencia de habilitación	
6. Resultados de la innovación en servicios/productos.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp mejora continuamente su atención gracias a la innovación y digitalización de sus servicios mediante modernos sistemas de información. La automatización de citas, la entrega electrónica de resultados de laboratorio y el acceso inmediato a expedientes desde las computadoras eliminan los flujos lentos en papel. Estas soluciones informáticas agilizan las tareas del personal, aseguran los datos clínicos y	

	reducen drásticamente los tiempos de espera para los pacientes. Contamos con Resonancia magnética de 1.5 T, Tomógrafo de 64 cortes con inteligencia artificial Aparatos de Rayos X, sonografía y más Quirófanos completamente equipados, cada uno con torres de laparoscopia y microscopios quirúrgicos de última generación el os, UCI, farmacia, esterilización, áreas docentes y bloque de salud mental, area de odontología, estudios como Doppler, mapa entre otros I Evidencia: Sistemas de informacion activos, evidencias en Informe en memoria institucional . Habilitación de nuevos servicios especializados. Registros de consultas de salud mental. Registros de consultas de odontologia . Formulario 67A. Reportes de producción de servicios. Cartera de Servicios institucional. Informes de gestión hospitalaria. Estadísticas de utilización de los nuevos servicios. Informes remitidos al Servicio Nacional de Salud (SNS). Certificaciones y documentos de habilitación de servicios. Indicadores de crecimiento de la oferta de servicios.	
7. Resultados de la implementación de reformas del sector público.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp cumple con éxito las reformas del sector público impulsadas por el Estado dominicano. la habilitación de nuevos servicios médicos, el hospital avanza con éxito en las reformas del sector público. Este logro, sumado al fortalecimiento de los controles internos de Recursos Humanos y la optimización de la nómina, eleva sustancialmente nuestra capacidad operativa y la calidad asistencial.	

	Evidencia: Manual del MAP, Informes estadísticos informe de memoria institucional Habilitación de nuevos servicios especializados. Reportes de producción de los servicios incorporados. Formulario 67A. Cartera de Servicios institucional. Indicadores de gestión de Recursos Humanos. Reportes de nómina institucional. Informes de gestión institucional. Informes remitidos al Servicio Nacional de Salud (SNS). Estadísticas de producción de los nuevos servicios. Evidencias de fortalecimiento de la capacidad operativa del hospital. Reportes de seguimiento a reformas implementadas.	
8. Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp cuenta con un grupo activo de colaboradores que donan su tiempo para apoyar las actividades y operativos de salud en las comunidades. El número de participantes se registra de manera organizada en cada jornada médica, charlas preventivas y operativos comunitarios coordinados con los líderes comunitarios. Este apoyo voluntario permite ampliar el alcance de las atenciones médicas dEl Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp fuera del centro, logrando beneficiar a más familias de los sectores vecinos sin generar costos adicionales para la institución Evidencia: Listado de Voluntariado Fotos de Jornadas Listado de participantes de voluntarios en actividades	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Eficiencia de la organización en términos de la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Garantizamos el desarrollo del personal mediante una planificación, coordinada de forma conjunta por los departamentos de Recursos Humanos y Calidad. A través de la ejecución del Plan Anual de Capacitación, dotamos a los colaboradores de los conocimientos y habilidades indispensables para el desempeño eficiente de sus funciones. Estas acciones fortalecen la gestión institucional, impulsan la mejora continua y aseguran un uso óptimo de los recursos disponibles Evidencia: Plan Anual de Capacitación aprobado Ejecución del Plan Anual de Capacitación. Listados de participación en capacitaciones. Informes de capacitación realizados. Cronograma de capacitaciones. Evaluaciones de actividades formativas. Registros de rotación del personal. Informes de gestión institucional. Reportes de seguimiento al Plan de Capacitación. Certificados de participación en actividades	
2. Resultados de mejoras e innovaciones de procesos.	En la institución fortalecemos la gestión interna aplicando evaluaciones periódicas y acuerdos de desempeño que aclaran responsabilidades y miden objetivos. Este proceso optimiza las tareas operativas, consolida la rendición de cuentas y orienta la institución hacia resultados eficientes Evidencia: Acuerdos de Desempeño. Evaluaciones de Desempeño. Matriz de Evaluación del Desempeño.	

	Acuerdos firmados por colaboradores y supervisores. Expedientes del personal. Informes de Recursos Humanos. Registros de seguimiento al desempeño. Plan Operativo Anual (POA) 93%. Informes de monitoreo institucional. Reportes de cumplimiento de objetivos. .	
3. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	:	No se evidencia
4. Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp mantiene un cumplimiento estricto y altamente efectivo en todos sus convenios y acuerdos de colaboración con entidades externas. El seguimiento constante a estas alianzas asegura que se cumplan las actividades conjuntas pactadas con universidades, fundaciones y organismos del Estado. Este trabajo coordinado nos permite optimizar los recursos, capacitar al personal y potenciar las jornadas médicas junto a los líderes comunitarios, multiplicando los beneficios para la población con la creación de un Consejo Rector interinstitucional integrado por MSP, SNS, CMD, la UASD, PUCMM y un representante comunitario, para coordinar la administración operativa y estratégica , El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp posee contratos las ARS lo que hace cada día más exigente el mantener los estándares de calidad de la atención, así como convenios con diferentes entidades .	

	Evidencia: Contratos de convenios y alianzas Listados de convenios	
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.)	Optimizamos la relación con la ciudadanía mediante plataformas digitales como la web, redes sociales y el 311. Estas herramientas agilizan el acceso a la información, elevan la transparencia y aseguran una gestión hospitalaria eficiente y adaptada a las necesidades de los usuarios. Evidencias: pagina WEB Redes sociales institucionales. Correo electrónico institucional. Línea 311. Portal de Transparencia. Oficina de Acceso a la Información (OAI). Publicaciones digitales institucionales. Registros de interacción con usuarios.l.	
6. Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	El rendimiento cuantitativo del Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp en el índice de conformidad y efectividad de las auditorías internas del sistema de gestión ha sido de un 88.20% en el 2024, 91.45% en el 2025 y 95.80% en el 2026. La meta institucional para el año 2026 era alcanzar un 94.00% de cumplimiento sobre el 91.45% del año anterior, objetivo que se ha logrado satisfactoriamente, evidenciando el cierre oportuno de no conformidades y el fortalecimiento de los controles internos de calidad en los servicios de salud. Evidencia: Informe de auditorías internas Informes de auditorías médicas. Informes de auditorías del Plan Operativo Anual (POA) 93%. Resultados de monitoreo del POA. Indicador de cumplimiento del POA (93%).	

	Actas de reuniones de seguimiento. Informes de acciones correctivas implementadas. Reportes de mejora derivados de auditorías. Comité de Calidad. Minutas de reuniones de análisis de resultados. Informes de gestión institucional. Evidencias de seguimiento a hallazgos identificados. Resultados de evaluaciones internas de procesos.	
7. Resultados de reconocimientos, por ejemplo: en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.	.	No se evidencia
8. Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El nivel de ejecución y cumplimiento del presupuesto asignado al Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp ha sido de un 96.40% en el 2024, 98.15% en el 2025 y 99.72% en el 2026. La meta financiera para el año 2026 era lograr una eficiencia en la ejecución del 99.50% sobre el 98.15% del año anterior, objetivo que se ha logrado satisfactoriamente, cumpliendo estrictamente con la programación financiera institucional y los techos presupuestarios establecidos sin generar deuda administrativa. Evidencia: Ejecución presupuestaria Reportes de carga al SIGEF	
9. Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a suplidores.	El Hospital General de Especialidades Dr. Mario Tolentino Dipp El Hospital General de Especialidades alcanzó un 97.60% de efectividad en el saneamiento de cuentas por pagar y cumplimiento de obligaciones con suplidores para 2026, superando la meta del 96.00% y mejorando la posición del balance general. Este indicador financiero demuestra la optimización de los pasivos corrientes, reflejando un nivel de	

	eficiencia en la razonabilidad de los estados financieros auditados Evidencia: Estados Financieros Informes de auditoría	
--	--	--

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.