



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

HOSPITAL DE LA MUJER DOMINICANA

FECHA

Marzo 2021

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a 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 en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. 6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos. 	<p>Ya se formularon la misión, visión y valores del hospital, implicando a los grupos de interés y empleados</p> <p>Evaluamos los valores del servicio nacional de salud y las características del hospital, socializandola con los lideres de cada grupo</p> <p>Se realizó una revisión de esos criterios</p> <p>Se celebran reuniones para discutir esos temas, modelo reactivo, ya que no esta desarrollado un medolo de gestión formal</p> <p>Se esta trabajando con la depuración de la esturctura organizativa, cumplimiento de procesos y inducciones a la correcta aplicación las normativas legales</p>	<p>No se asegura esta comunicación</p>

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>		<p>No hay actividades orientadas al propósito de reforzar confianza mutua y respeto entre los líderes</p>
--	--	---

SUBCRITERIO I.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el 	<p>Estamos trabajando con el SNS y el MAP para la definición de una nueva estructura organizativa acorde con los nuestros tiempos y requerimientos. Evidencia: Ver minutas y registros., equipo contraparte y fotos.</p> <p>Hemos realizado reuniones, entre el equipo contraparte y el MAP para identificar las prioridades y establecer los cambios. Evidencia: Minutas de reuniones.</p> <p>Tenemos la oficina de estadística donde almacenamos todas nuestras informaciones. Evidencia: Formularios de recolecciones de datos.</p> <p>Estamos en proceso de implementación del Modelo CAF, contamos con laboratorio</p>	<p>No se ha realizado.</p>

<p>EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización. 9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados. 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes. 	<p>clínico habilitado, se realizan análisis en el Laboratorio Nacional para validar algunas muestras especiales. Evidencia: Certificación.</p> <p>Contamos con matrices de seguimiento en Excel. Evidencia: Matriz de seguimiento.</p> <p>Trabajamos la comunicación por medio de circulares, se realizan reuniones y contamos con el Comité de Emergencias y Desastres para casos que lo amerite. Evidencia: Registros de reuniones y registros.</p> <p>Nuestro Director es un líder abierto a las recomendaciones del equipo y apoya, contamos con un equipo de gestión que se empodera en las situaciones del hospital, y otros colaboradores que siempre dispuestos. Evidencia: Minutas de reuniones, encuentros con directivos.</p> <p>En el hospital trabajamos y comunicamos lo que motiva el cambio a los empleados y al equipo del hospital, tenemos una voz oficial de las noticias del hospital hacia el público y los grupos de interés.</p>	<p>No se ha realizado</p>
--	--	---------------------------

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 		<p>Se esta comenzando con su implementación</p> <p>Se esta comenzando con su implementacion</p>

<ol style="list-style-type: none"> 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. 8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. 10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. 	<p>En las reuniones se informa a los colaboradores los asuntos claves de la organización. Evidencia: Convocatorias a reuniones, informes.</p> <p>Desde el área de Planificación se les da apoyo constante a los colaboradores para que puedan realizar sus tareas. Evidencia: Correos, reuniones.</p> <p>Se realizan delegación de funciones cuando es requerido, se designa representación para participar en diferentes actividades. Evidencia: Correos, invitaciones.</p> <p>Se comenzó con el plan de capacitación adaptado al centro.</p> <p>Si, siempre acorde a las necesidades de personal que se presenten</p>	<p>Se esta trabajando en la retroalimentacion</p> <p>No se cuenta con un mecanismo para reconocer y premiar</p>
--	---	--

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 	<p>Si. Se realizan reuniones de análisis en la sala situacional</p>	

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos). 	<p>Tenemos identificado a nuestros grupos de interés, nuestros grupos de interés son captados por las promociones que realizamos por medio de las redes sociales. Evidencia: Listas por áreas.</p> <p>Realizamos acciones para mejora el entorno donde estamos ubicados, se mide la calidad del agua de uso en el hospital, contamos con el Comité de IASS (Infecciones asociadas a la atención en Salud). Evedencia: Reportes a SRMS y al SNS.</p> <p>Realizamos las memorias anuales que nos permiten resaltar los logros del hospital que es presentada por el Director y la misma es publicada para el conocimiento de la población. Evidencia: Memorias, publicaciones en redes y medios. Hemos hecho intentos de análisis FODA hace unos años, a nivel de todo el hospital.</p>	<p>No contamos con un documento que contenga todos los grupos de interés del hospital.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado el FODA a nivel de los departamentos y las áreas del hospital.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a 	<p>Contamos un POA suminsitrado por el SNS para el cumplimiento de los indicadores de Salud, estamos en el</p>	

<p>corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. 	<p>proceso de elaboración de un POA enfocado a gestión. Evidencia: Ver Matriz seguimiento de POA. Los grupos de interés internos del hospital, el SRSM y SNS. Evidencia: Tenemos seguimiento del POA de forma mensual para el cumplimiento de nuestros indicadores. Evidencia: Carpeta en físico y matriz de seguimiento. Contamos con un presupuesto, tenemos que recurrir a estrategias y alianzas para cubrir con las actividades previstas. Evidencia: Presupuesto, POA. Equilibramos nuestros recursos los cuales son precarios en la mayoría de las actividades. Evidencia: Solicitudes, presupuesto. Hemos realizado reuniones con el SNS para asumir esta tema de la responsabilidad social. Evidencia: Minutas de reuniones y coordinación.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 	<p>Contamos con POA donde cada área recibe sus asignaciones y responsabilidades, se les da seguimiento a la realización y participan en reuniones para cualquier interrogante al respecto. Estamos trabajando en levantamiento de una nueva estructura acorde a las necesidades del hospital. Evidencia: POA.</p> <p>Tenemos los POA por áreas del hospital y se les asigna las responsabilidades de cada área. Evidencia: POA por área.</p> <p>Cada POA por área tiene una meta y un objetivo a lograr, definido en la matriz de seguimiento. Evidencia: Ver POA.</p> <p>Cada área recibe su POA con las asignaciones a ejecutar con las tareas definidas, los mismos son entregados personalmente en reuniones con los encargados. Evidencia: Reuniones, registro de participantes, fotos.</p> <p>Contamos con matrices que sirven de método para dar seguimiento, Formularios como el 67-A, en línea y el tablero de mando, y el registro de nacidos vivos. Evidencia: Formularios y matrices.</p>	

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Contamos con métodos que nos permiten medir el rendimiento de nuestros servicios, para ver el impacto de nuestros servicios. Evidencia:</p>	<p>No se ha realizado.</p>
--	--	----------------------------

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Somos un hospital docente y tenemos rotación de preinternos e internos de las Universidades, somos formadores de obstetra ginecolos y perinatologos. Evidencia: Oficina de enseñanzas y registros.</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>		<p>Se establecera a través de SISMAP SALUD, plataforma del SNS</p>
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>		<p>No se ha realizado</p>

7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.		No se ha realizado
--	--	--------------------

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. 2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad). 	<p>Levantamiento de necesidades por áreas para identificar las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta informe por escrito. Evidencia: Reuniones, Solicitudes, entre otros.</p> <p>Implementamos la Ley 41-08, en cuanto a posibilidad de horario en general, Permisos por Maternidad y Paternidad, tenemos igualdad de oportunidades para todos. Evidencia: Seguimiento compendio de la Ley, expediente empleados, reloj de ponche.</p>	<p>Dar seguimiento la política de gestión humano.</p>

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).</p> <p>8. Gestionar 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, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Realizamos las Evaluaciones de Personal , Revision expediente, por perfil y realizamos las gestiones al SNS, contamos con los perfiles de cargos y responsabilidades asignaciones.</p> <p>Nuestra política es la preseleccion de los candidatos las cuales enviamos al SNS, para el Reconocimiento, Promocion, Remuneracion. Evidencia: Acuse de recibo de la Comunicaciones enviadas a la Gerencia de Salud.</p> <p>Tenemos una propuesta de politica de reconocimiento para realizar de forma objetiva estos, reconocimiento a la Dedicación, Calidad y Calidez del colaborador por medio de la misma. Evidencia: Politicas internas.</p> <p>Contamos con un Manual Descripcion de Puesto. Evidencia: Manual de descripción de puestos</p> <p>En el hospital no tenemos discriminación justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión. Evidencia: Expediente personal.</p>	<p>Implementar la Politica</p> <p>No se ha realizado.</p>
--	---	---

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.		No se ha realizado.
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Plan de Capacitación Continua con el INFOTEP e INAP impartiendo Talleres, Cursos y Diplomados. Evidencia: Invitaciones, registros de participantes y coordinaciones.	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	El plan de desarrollo personal de competencias forma parte de una entrevista de desarrollo laboral, mediante un formulario	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	Programación de Diplomados para Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo con el INFOTEP: Alta Gerencia y Gestión de la Calidad.	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	Manual de Inducción, Descripción del puesto y supervisor inmediato, como guía para apoyar a los nuevos empleados.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	la movilidad interna y externa de los empleados se lleva a cabo. Evidencia: Aceptaciones y No Objeciones de Traslados.	

7. Desarrollar y promover 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).	Métodos modernos de formación mediante la Programación con el INAP y el INFOTEP	
8. Planificar las actividades formativas 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.	Actividades formativas 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, mediante el INFOTEP, INAP, Ministerio de la Mujer y el SNS	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.	El impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, se evidencia en el comportamiento de los colaboradores entre ellos y los usuarios.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Por la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia, se han realizado levantamientos	Implementar programa de promoción

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Promovemos una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo, mediante los Talleres de Humanizando los Servicios en Salud, Trabajo en Equipo e Inteligencia Emocional	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de	Contamos con Buzones de Sugerencias y Formularios como forma proactiva de un entorno que propicia la aportación de ideas	

ideas (brainstorming)).	y sugerencias de los empleados, para desarrollar mecanismos adecuados .	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.		No se ha realizado.
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se realiza consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. Evidencia: Reuniones.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Periódicamente se realizan encuestas de clima laboral a los empleados, publican sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos, mediante buzones de sugerencias internas.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.		Implementar el programa de condiciones ambientales, Salud y Seguridad Social
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Mediante la Ley 41-08, garantizamos condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se presta atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad, se reubican en áreas donde les resulte más cómodo prestar servicios	

10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Tenemos la Propuesta para premiar a las personas de una forma no monetaria, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar.	Reconocimiento y Bono, por ser reconocido como empleado del mes
--	---	---

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Están identificados los proveedores incluidos en la Cartera.	No están identificados todos los socios clave de la sociedad civil y del sector público
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se han desarrollado Acuerdos con las siguientes instituciones: UASD, UNIBE, INTEC, UTESA. Evidencia: Contrato de acuerdos referidos	No se incluye en los acuerdos de colaboración, aspectos de responsabilidad social
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.		No se fomenta ni organiza colaboraciones especializadas
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Se monitorizan mediante los Acuerdos Firmados. Evidencia: Contratos de acuerdos que incluyen monitoreo y evaluaciones	

5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se identifican formalmente las necesidades de alianzas público-privadas a largo plazo
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	se establecen estas responsabilidades. Evidencia: Acuerdos firmados por los proveedores	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se realizan actividades de benchlearning ni benchmarking
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Se seleccionan aplicando criterios minimos para ser proveedores del Estado	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).		No se ha realizado.
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.		No se ha realizado
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.		No se ha realizado

4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Se han instalado los Buzones de sugerencias	No se ha establecido el marco de trabajo para recoger datos sobre los ciudadanos/clientes
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	se asegura mediante informes mensuales y los Informes de las Auditoria	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).		No se ha realizado
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	Se gestiona mediante la Cartera de servicios, disponible para los usuarios	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.		No se ha realizado.

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Contamos con un POA el cual se alinea al presupuesto y las necesidades del área y el hospital, se Priorisa la gestión financiera atendiendo a las necesidades requeridas.	

	Evidencias: Informes de compras semanales por prioridad Departamentales, Informes mensuales	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Mediante análisis Financieros y Reuniones para valorar las Oportunidades . Evidencias: Documentos de análisis financiero	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se asegura mediante los informes de Auditorias. Evidencias: Infomes de auditorías	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.		No se ha realizado.
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Se introducen sistemas de planificación y de control, mediante la elaboración del presupuesto anual	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se delega y descentraliza las responsabilidades financieras, con firmas en conjunto con la autoridad directiva.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Priorizando en las Areas de Produccion y En Area de Imágenes	No se realiza análisis costo-beneficios en todas las áreas del hospital.
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Tomando como base los Escritos estadística (De ser así, deben referir específicamente las evidencias; Reportes estadísticos mensuales .	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento	Reportamos al SNS mediante la plantilla de producción de servicios 67A, donde se	No se desarrollan sistemas para gestionar el conocimiento.

<p>de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores 	<p>contempla todos nuestros servicios, la cual se reporta de forma mensual, la evaluación de esta información enviada es generada por el SRSM. Evidencia: Plantilla 67A.</p> <p>En el Depto. de Estadísticas realizamos la recolección de los datos de forma manual, por medio de las plantillas e Informes Estadísticos, de forma diaria, semana y se reportan mensualmente por medio de informes. Evidencia: Matriz de estadísticas, informes de producción de servicios.</p> <p>Se controla la información por medio de las fuentes que utilizamos para realizar los reportes de informaciones del hospital y que son reportados a otros organismos como el SRSM y el SNS. Evidencia: Libros de partos y nacimiento, anestesiología y hojas de consulta externa y los reportes de producción de la áreas generadoras de datos.</p> <p>Se encuentran canales para difundir la información .Evidencia Por Reportes de Circulares Internas,Redes Sociales</p> <p>Se asegura Formalmente un intercambio permanente de conocimiento entre el personal Evidencias Reportes de Minutas, reuniones y Listado de Participantes-</p>	<p>Con relación a las informaciones en el área de archivo se presentan problemas de acceso oportuno de los record.</p> <p>No se controla formalmente la gestión del conocimiento disponible en la organización</p> <p>No se ha realizado.</p>
---	--	---

<p>o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>		<p>No se ha realizado.</p>
--	--	----------------------------

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora 	<p>Contamos con un Departamento de Tecnología y Comunicaciones donde se ocupa de dar asistencia a todos lo relacionado a la tecnología, contamos con un plan de área para su mejor funcionamiento. EVIDENCIA:</p> <p>Los Departamentos envían las solicitudes al área con las indicaciones nosotros las analizamos para dar la recomendación de la realmente necesitan. EVIDENCIA: Solicitud de asistencia.</p> <p>Tenemos un antivirus fijo a las computadoras y le damos mantenimiento a los equipos mensualmente. EVIDENCIA: activación del antivirus.</p> <p>Tenemos un servidor que nos permite almacenar nuestras informaciones, aunque de forma muy minina. EVIDENCIA: Servidor.</p> <p>Creamos un correo de Gmail a cada Departamento como un medio de comunicaciones interna. EVIDENCIA: Ver correos creados.</p>	<p>No se documenta las acciones.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado</p>

<ul style="list-style-type: none"> ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. 6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos. 	<p>Damos soporte a todas las áreas con relación a todo el equipo tecnológico. EVIDENCIA: Solicitudes.</p> <p>Hemos realizado cambios de cartucho a tinta continua en alguna de las áreas, sin embargo, tenemos los cartuchos en algunas de las áreas porque nos resulta mejor y lo hacemos el relleno de los cartuchos, para reducir el gasto. EVIDENCIA: Solicitud al área de comparas.</p>	<p>No se evidencia que tengan estas informaciones documentadas.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>
---	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). 6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local. 	<p>Si se ponen instalaciones a disposiciones de la comunicad.</p>	<p>No se gestionan formalmente las instalaciones para equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización</p> <p>No se gestiona formalmente la eficiencia, rentabilidad y sostenibilidad de las instalaciones</p> <p>No se asegura la eficiencia, rentabilidad y sostenibilidad de las instalaciones</p> <p>No se gestiona formalmente las tecnologías</p> <p>No se desarrolla una política de gestión de los activos fijos</p>
---	---	---

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). 6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, 8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). 9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la 		<p>No se ha realizado.</p>

<p>organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>		No se ha realizado.
--	--	---------------------

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No están identificados ni documentados los procesos nucleares
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Se realizaban encuestas a las usuarios para identificar las mejoras	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		No se han establecido estándares de calidad
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	Se realizaban encuestas a las usuarios para identificar las mejoras	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Se están estableciendo las mejoras a través de los aportes suministrados por el SNS	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Si, se les orienta e informa, con la lista de servicios médicos y cartera de servicios	

7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	Se realizaba a través de diferentes medios visuales, escritos y publicaciones en redes sociales	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		En proceso de desarrollo e implementación a través de atención al usuario

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Contamos con una cartera de servicios. Evidencia: Cartera de servicios.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No se ha realizado.
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se ha realizado.
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se ha realizado.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se ha realizado.
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No se ha realizado.
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo:		No se ha realizado.

autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de 	<p>Realizamos encuestas donde hemos obtenido un resultado de 57% donde a atención brindada fue rápida y efectiva, y con relación al trato recibido es de 53% dice que el trato fue amable. Evidencia: Encuesta realizada.</p> <p>Tenemos un acceso al público que permite fácil llegar al hospital, servicios de transporte público y céntrico, nuestro horario es de emergencia de 24 horas y el personal tienes dos horarios para atención a los pacientes, fines de semana y días feriados. Evidencias: Ver ubicación, y cartera de servicios.</p> <p>Nuestros usuarios consultados consideran en</p>	

<p>las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Nuestras informaciones están disponibles en la en las redes sociales. Evidencia: Ver Página redes sociales.</p> <p>Las encuestas son realizadas por parte de atención a los usuarios en frecuencias 3 veces a la semana y se hacen los informes de forma mensuales.</p> <p>Una muestra de confianza es la cantidad de referencias de otros hospitales tanto de la provincia Santo Domingo como del interior del país, la mayoría vienen referidas por recomendaciones de otros pacientes. Evidencias: Ver folders de expedientes referidos.</p>	<p>No se ha realizado.</p>
--	---	----------------------------

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado 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.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>Aplicamos las encuestas requeridas por e SNS donde se contemplan las informaciones para garantizar la satisfacción de los usuarios y los grupos de interés estratégicos del hospital. Evidencias: Reportes e informes. Tenemos un buzón de sugerencias donde los usuarios expresan sus opiniones sobre las áreas de consulta y de emergencia, se le da</p>	

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>apertura cada 15 días y se le da respuesta. Evidencia: Ver Buzón y reportes.</p> <p>Reportamos indicadores a diferentes organismos de salud, como el SNS, Ministerio de Salud Pública, SRSM, donde se toma en cuenta la atención tanto a mujeres como hombre. Evidencia: Recibimos supervisión de organismos como el SNS, SRSM y el Ministerio de Salud Pública,</p>	
--	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Nuestro horario es de emergencia de 24 horas y el personal tienes dos horarios para atención a los pacientes, fines de semana y días feriados. Evidencias: Ver ubicación, y cartera de servicios</p> <p>Nuestros usuarios opinan que el 60% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con relación al tiempo de espera del servicio. Evidencia: Encuesta mes de julio 2019.</p> <p>Algunos de nuestros servicios tienen costo módico, por ejemplo en las consultas médicas, tenemos servicios de seguros de diferentes ARS.</p> <p>Contamos con una cartera de servicios, en nuestra encuesta se determina la valoración de la forma clara de intervención que le iban a realizar, valorada en un 59%. Evidencia: Encuesta del mes de julio 2019.</p>	

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de canales de información y su eficiencia. 2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. 	<p>Usamos los canales de las encuestas, los murales, las redes sociales y resulta de forma eficiente para las informaciones que manejamos. Evidencias:</p> <p>Tenemos los resultados de las encuestas disponibles en archivos, tabulados y el análisis de los datos en los informes mensuales. Evidencias: Informes y recolección de datos de encuestas.</p> <p>En la matriz de seguimiento del POA y de los indicadores establecidos por los rectores de salud.</p> <p>N/A</p> <p>Constantemente estamos abiertos a los cambios e iniciativas de mejora que sean asumidas y recomendadas por los órganos rectores del sistema de salud. Evidencia:</p>	

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales). 	<p>No tenemos quejas frecuentes, sin embargo, cuando surgen algunas estas son tratadas de forma inmediata. Evidencia: Cuando se presentan por escrito.</p> <p>Por medio de la auditoria medica con relación a las glosas a las ARS.</p>	<p>No se ha realizado</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización. 	<p>Ofertamos una imagen de Calidad y Calidez a la hora de ofrecer nuestros servicios.</p> <p>Se involucran los colaboradores de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. Evidencia: Manual de Inducción, reuniones de equipos.</p> <p>La participación de todos los colaboradores en cuanto a implementar métodos de mejora es de suma importancia. Somos una Institución abierta a escuchar e implementar cambios en beneficio de nuestros usuarios y colaboradores.</p> <p>Reforzamos los conocimientos de los colaboradores, de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético, mediante la capacitación continua y talleres ayuda personal.</p> <p>Como mecanismos de consulta y dialogo, utilizamos como medio las Reuniones mensuales, buzones de sugerencias, (de ser requerido antes), con los jefes de servicios y supervisores de áreas. Evidencias: Buzones, minutas de reuniones.</p>	<p>No se ha realizado.</p>

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. 	<p>Rendimiento global; solicitar por perfil, cambio de reajuste salarial, realizar regeneraciones, informes y sugerencias a las autoridades sobre debilidades y necesidades.</p>	<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p>

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 		<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. 		<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades. 5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. 6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas). 7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para 		<p>No se ha realizado.</p>

<p>responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>		<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p>
---	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. 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.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en</p>		<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

<p>el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>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.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la 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.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p>No se ha realizado</p>
---	--	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). 8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales). 9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación 	<p>Eficienzacion de redes sociales y medios audiovisuales</p>	<p>No se ha realizado</p>

saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).		
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No se ha realizado

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).		No se ha realizado
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).		No se ha realizado
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.		No se ha realizado
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.		No se ha realizado
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.		No se ha realizado
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		No se ha realizado
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.		No se ha realizado

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.		

2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).		No se ha realizado
3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.		No se ha realizado
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No se ha realizado
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).		No se ha realizado
6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		No se ha realizado
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.		No se ha realizado
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).		No se ha realizado
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.		No se ha realizado
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.		No se ha realizado
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		No se ha realizado

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.