



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

HOSPITAL REGIONAL JOSE MARIA CABRAL Y BAEZ

FECHA:

JUNIO 2021

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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

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 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.

Santo Domingo, marzo 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, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, 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 Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, 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 Autodiagnóstico, 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.

Considerar qué está 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
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector</p>	<p>El Hospital RUJM CB tiene formulada su misión, visión y valores alineados a los del sector salud.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Existe respecto a los principios institucionales Tenemos definido los valores institucionales, alineados tanto en la misión, visión...</p> <p>Evidencia:</p> <p>La dirección se asegura de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos 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, desarrollos demográficos, 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) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no</p>	<p>Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>No se han socializado el marco institucional, los objetivos estratégicos y operativos al personal ni a los grupos de interés</p> <p>No se ha revisado la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Existe un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos. Evidencias: comité de ética institucional</p> <p>Se evidencia la confianza entre los líderes y directivos de la gestión es evidente el alto nivel de compromiso con las acciones que realizan los miembros de la institución Evidencias: informe de gestión en cada área.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y</p>	<p>Se posee una estructura organizativa definida, Manual de Procesos, de Funciones, manual de cargo Evidencias: manual de cargo y organigrama aprobado por el MAP</p>	<p>No emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y</p>	<p>el Hospital evidencia que se introducen mejoras por medio de análisis de resultados de la gestión tomando en cuenta las expectativas de los usuarios internos y externo</p> <p>Evidencias: encuesta de satisfacción de los usuarios y la encuesta del clima laboral institucional</p>	
<p>las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican 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.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la</p>	<p>Se implementa el modelo CAF</p> <p>Evidencia:</p> <p>Se aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En el Hospital no se cuenta con un sistema de gestión de la información y control internos, con monitoreo de los logros basado en una gestión de riesgo.</p> <p>En el Hospital/ no se cuenta con un sistema de gestión de la información externa, que garantice que garantice la efectividad en la comunicación e información institucional</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>En el Hospital se aseguran de que se cuente con las condiciones necesarias, para eso dispone de los recursos humano y económico, entre otros.</p> <p>En el Hospital garantiza una comunicación interna y externa eficaz por medio de sistema telefónico, correos institucionales y el uso de todas las redes sociales</p> <p>:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La dirección muestra su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>Evidencias: el funcionamiento del sistema de calidad y la estandarización de los procesos</p>	<p>Parcialmente se comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>El hospital en su gestión fomenta la cultura de resultado por objetivo y práctica de los valores institucional, se evidencia en el clima laboral con un nivel favorable de 80%</p> <p>Igual a anterior</p>	<p>No se evidencia:</p>
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>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.</p>	<p>Se entrega las tareas y funciones para 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. Evidencias: documentos de asignación de tarea y asignación a persona específica tareas relevantes.</p>	<p>No siempre se informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La dirección y su equipo integra a los encargados en los procesos de gestión para potencializar sus competencias profesionales. Evidencias: a los jefes de áreas clínicas</p> <p>La dirección de R H realiza actividades que promueve cultura de aprendizaje, talleres y otras actividades departamentales Evidencia:</p> <p>Se reconocen los esfuerzos de los empleados en sus trabajos con incentivo, se realizan actividades para reconocer los esfuerzos de los empleados. Evidencia fotos</p>	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>El equipo directivo realiza análisis y evaluación de las diferentes necesidades del hospital para la ejecución de la gestión, lo hace con los encargados de las áreas en reuniones sistemática. Evidencias: acta de reuniones y lista de asistencia.</p> <p>Se desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas Evidencia las fotos con diputados y senadores y gobernadora y el presidente</p> <p>La dirección identifica las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión. Eso está evidente en los programas de control de enfermedades ejemplo los servicios en todos los aspectos sobre el COVID 19. Evidencia:</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>		<p>No se gestiona y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades, etc)</p>

<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>		<p>No se participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>No se promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.</p>
---	--	---

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar 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, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Se realiza seguimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés que han sido descritos en el Plan Estratégico Institucional 2016-2020 del hospital y 2021-2024 del SNS para todos sus hospitales de la red, a través del seguimiento al monitoreo trimestral del Plan Operativo Anual, en el cual se verifican todas las informaciones relevantes a la programación del mismo y los indicadores vinculados al PEI.</p> <p>En nuestro hospital se recopila y analiza datos relevantes de la Producción de Servicios de Salud, que además de capturar los grupos agregados de servicios de consulta, hospitalización, cirugías, emergencias, entre otros, permite recopilar datos por grupos de edad, sexo, afiliación, nacionalidad, entre otros, favoreciendo el análisis y pertinencia</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>de los servicios a ofertarse según perfil epidemiológico y demanda de la población. Evidencias: Reporte de Producción de Servicios Hospitalario e informes del mismo. PEI 2016-2020 y 2020-2024 Informes trimestrales del monitoreo y evaluación del Plan Operativo Anual</p> <p>El Hospital cuenta con grupos de interés identificados. En el PEI elaborado por el hospital 2016-2020 y el PEI elaborado para toda la red de hospitales por el SNS 2021-2024 se incluyen las necesidades y expectativas de estos grupos de interés. Además, tenemos las encuestas de clima laboral realizadas y los informes de la gestión de buzón de sugerencias y de encuestas de satisfacción de los usuarios. Evidencias: PEI 2016-2020 del hospital PEI 2021-2024 del SNS Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2021. Encuesta de Clima Laboral 2021. Plan de mejora de encuesta de clima laboral 2021. Informe de Quejas y Sugerencias 311 y buzones del hospital 2021.</p> <p>Se realiza análisis de las reformas del sector público que les conciernen a instituciones de salud y del sector en general, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación. En este periodo se ha concluido con la validación de la Estructura Organizativa del hospital, por SNS y MAP, contando con la resolución 08-2021, que aprueba la misma. Con esto, damos respuesta al Ministerio de Administración Pública, actualizando las estructuras organizativas de acuerdo a las nuevas directrices de nuestros órganos rectores.</p>	<p>A pesar de tener los grupos de interés descritos en los Planes estratégicos, el hospital no tiene evidencias de encuentros para conocer las necesidades de otros grupos diferentes a los usuarios internos y externos. Ejemplo: el hospital no cuenta con el comité de veeduría o un consejo directivo con la presencia de estos grupos de interés, como lo describe su Estructura Organizativa aprobada por el SNS y MAP.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Igualmente se ha implementado la Oficina de Libre Acceso a la Información, para dar cumplimiento a la ley 200-04 y poder formar parte de las instituciones públicas que apoyan la estrategia de Desarrollo Nacional.</p> <p>Adicionalmente se han conducido las acciones de solicitud de inclusión en el del portal de compras y contrataciones, para dar cumplimiento a la ley 340-06. Decreto 543-12. También hemos gestionado los entrenamientos correspondientes al comité de compras de nuestro centro hospital para implementar los procesos correspondientes en los que tiene relevancia este comité para las compras de la institución.</p> <p>Evidencias: Estructura organizativa aprobada MAP y SNS Resolución 08-2021, que aprueba la estructura organizativa del hospital. Listado de participación entrenamientos Comité de compras Portal de Transparencia Institucional alimentado y Solicitud inclusión del hospital en portal de compras y contrataciones de la Dirección General de Contrataciones Públicas</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>El hospital inicio el proceso de implementación del Modelo CAF en el 2010, en los cuales se evidencian las fortalezas y áreas de mejora de la institución, adicionalmente se elaboran Planes de mejora CAF, para dar seguimiento a estas oportunidades de mejoras. Por igual, se realiza el Plan Estratégico Institucional cada 4 años, siendo el PEI del 2016 al 2020 el ultimo realizado por este centro de salud, ya que para la actualización del PEI 2021-2024, el SNS realizó dicha planificación para</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>todos los hospitales de la red. En los PEI se elaboran Análisis FODA, que evidencian las Fortalezas y debilidades de la institución. También se cuenta con encuesta de clima laboral, y su informe de retorno del MAP, junto con su plan de mejora de encuesta de clima validado por el MAP, lo cual mide el desempeño interno de la organización.</p> <p>Evidencia: Autodiagnóstico CAF 2020 Plan de mejora CAF 2020 Encuesta de clima laboral 2021 Informe de retorno encuesta de clima Plan de mejora validado MAP PEI Hospital 2016-2020 y PEI SNS 2021-2024</p>	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Para lograr traducir la estrategia de la organización, hay que elaborar y ejecutar los planes, tareas y objetivos correspondiente de las unidades y las personas que la conforman. La supervisión y la dirección deben formar parte de la planificación, así como atender a la necesidad de modernización e innovación, lo que ayuda a la organización a mejorar su funcionamiento. El hospital en su Plan Estratégico Institucional 2016-2020 y el actual 2021-2024, elaborado por el SNS para todos los hospitales de su red, como el nuestro, contempla la Misión, Visión, Objetivos Estratégicos a mediano y largo plazo. Esto, se traduce en acciones mediante de la ejecución del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Plan Operativo Anual (POA), el cual es estandarizado para los centros hospitalarios de la Red SNS, como parte de un proceso de articulación con las unidades desconcentradas del SNS. El hospital da seguimiento a la realización de estas actividades que dan como resultado la consecución de los resultados esperados del PEI SNS.</p> <p>Evidencia: PEI 2016-2020 PEI 2021-2024 Matriz POA Estándar 2021 Matriz RTP 2021</p> <p>En los talleres de elaboración del plan estratégico del hospital 2016 2020, se hicieron participar los grupos de interés más relevantes para la organización. Dichos grupos formaron parte activa de la elaboración del FODA y en el diseño de las estrategias que contempla dicho plan. Para la realización del PEI 2021-2024, el SNS establece sesiones de trabajo con sus grupos de interés. Estas reuniones se orientan en las constituciones de planes, reglamentos y guías de atención, con el objetivo de identificar las expectativas y necesidades del sector salud y que recaen en el rol del SNS como ente coordinador de la prestación de servicios de salud de la Red Pública; para que sean contempladas en la estrategia institucional y así satisfacer las demandas de la sociedad. Además, se evalúa el PEI con la finalidad de tomar acciones y ajustar la planificación.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2016-2020. Plan Estratégico Institucional 2021-2024. POA 2020-2021</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>En este tercer trimestre del año 2021, corresponde ejecutar en nuestro Plan Operativo Anual, la conformación de la Unidad de género en salud, por lo consideramos que se integra el aspecto de Género en las estrategias y planes de la organización. Se realizó la capacitación para iniciar el proceso de la conformación de la Unidad, impartida a los Psicólogos, emergenciólogos, enfermería y personal administrativo de la emergencia. Evidencia: Matriz POA 2021. Listado participación Capacitación conformación Unidad de Genero en salud.</p> <p>La institución ha elaborado sus Planes Anual de Compras y Contrataciones (PACC) desde el año 2019, que guarda alta relación con la planificación operativa y es uno de los sustentos para la formulación del Presupuesto Institucional. El hospital también elabora sus presupuestos institucionales anuales, en el marco de la elaboración del Plan Operativo Anual (POA), garantizando una correcta vinculación entre la planificación y el presupuesto, con miras a que se asegure la disponibilidad de recursos conforme a las prioridades institucionales. Evidencia: PACC 2019 PACC 2020 PACC 2021 POA y presupuesto anual 2019 POA presupuesto anual 2020 POA presupuesto anual 2021</p>	<p>No se integran los demás aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social o diversidad en las estrategias y planes de la organización.</p>

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La definición de las prioridades es elaborada y actualizada anualmente por el SNS, conforme a los análisis de las variables que afectan al sistema de salud, guardando vínculos con la Planificación Estratégica y son ejecutadas a través de la planificación operativa institucional (POA), en consonancia a los objetivos y resultados estratégicos. Se evidencia la estructura organizativa del hospital, aprobada por el Servicio Nacional de salud y refrendadas por el Ministerio De Administración Pública (MAP). Evidencia: POA 2019 POA 2020 POA 2021 Estructura Organizativa validada MAP y SNS Resolución que aprueba la estructura organizativa.</p> <p>Se elaboran planes con objetivos y resultados para diferentes unidades organizativas del hospital, dando seguimiento en los mismos al comportamiento de indicadores de proceso y resultados en materia de gestión y salud, para poder medir el logro de las metas cuantitativas y cualitativas en mejora de la calidad de los servicios, esto logra evidenciar la consecución de los objetivos planteados desde el nivel central y las metas institucionales. Evidencias: Planes de mejora Glosas Medicas Plan de mejora Hostelería Hospitalaria Plan Operativo Hostelería Hospitalaria Plan Operativo Laboratorio Clínico Plan operativo de capacitaciones Plan de mejora autodiagnóstico CAF Plan Operativo Servicios de Ortopedia Plan de mejora Encuestas de clima laboral</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal)</p>	<p>Plan de mejora encuestas de satisfacción usuarios</p> <p>Para comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas, realizamos un encuentro donde exponemos nuestro plan operativo anual y en donde se comunican las metas establecidas en el POA Estándar para las áreas que están vinculadas al mismo. También sostenemos encuentros por áreas, donde hacemos entrega formal por escrito de sus compromisos de entrega de evidencias de las actividades de nuestra planificación, con los atributos de calidad para su auditoria o fiscalización y las fechas o cronograma de entrega de las mismas, además de realizar reuniones con la finalidad de transmitir directrices, gestionar solicitudes vía la regional de salud de entrenamientos, soporte o envío de formatos standard para la presentación de las evidencias y conocer niveles de avance en su implementación. Por igual, se comunica a la unidad de Comunicaciones y Relaciones Publicas, informaciones de interés para ser publicadas en los medios web del hospital.</p> <p>Evidencia: Listados de participación presentación plan operativo anual y comité medios web Foto reuniones y fotos publicaciones medios web Documentos de entrega Cronograma de actividades Plan Operativo Anual.</p> <p>Para promover acciones tendentes a la colaboración y seguimiento interno de las metas individuales y colectivas para la obtención de los resultados institucionales, se estableció el proceso de monitoreo y evaluación del POA, que contempla una medición de desempeño individual</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	y ponderada por la dirección a la cual estas dependencias tributan. Esta medición se establece en el indicador efectividad y eficacia. Estas calificaciones son comunicadas a cada área que necesita mejorar su calificación, de acuerdo con las evidencias presentadas vía correo electrónico o reunión presencial Evidencia: Plantilla RTP Plantilla MEP Informes de Monitoreo POA Correos electrónicos	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	Se han identificado algunas necesidades de cambio o posibles impulsores de innovaciones, considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías, como la necesidad de un sistema que integre los servicios del hospital, el cual está ya siendo implementado en algunas áreas y el que se continuara implementando en todas las áreas que contempla el mismo. Esto ayuda al proceso de digitalización del área de admisiones, facturación y los expedientes de los pacientes, que a su vez se traduce en un servicio en menor tiempo y con mayor calidad. Además, hemos identificado la necesidad de mantenernos comunicados a través del uso de los medios web del hospital para	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>comunicar a los usuarios informaciones de nuestra cartera de servicio, horarios, o cambios en nuestros procesos. Otra necesidad identificada, ha sido la implementación de las citas de forma más efectiva y no solo vía telefónica o presencial, por lo cual este año iniciamos las citas vía WhatsApp, entrenando el departamento de Atención al Usuario y dando las herramientas tecnológicas para poder desarrollar dicho proceso de manera eficiente.</p> <p>Evidencia: Portal Institucional: https://hospitalcabralybaez.gob.do/ Informaciones de libre acceso a la información – Sub-Portal de Transparencia https://hospitalcabralybaez.gob.do/transparencia/ Print Screen de implementación sistema integrado del hospital Print Screen Citas por WhatsApp y comunicación por redes de la implementación de las mismas.</p> <p>Se dan pasos para crear una cultura de innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, pues contamos con la presentación periódica en nuestro Plan Operativo Anual, de la detección de necesidades de capacitación y un plan para desarrollarlo anualmente, dando cumplimiento a las necesidades más relevantes de capacitación de todo nuestro personal.</p> <p>Evidencia: POA 2020-2021 Detección de necesidades validado por INAP y SNS y Plan de capacitaciones 2020 y 2021 validado por INAP y SNS.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Para asegurar la disponibilidad de recursos existentes, se planifica la elaboración del Plan Operativo, el Plan de Compras y el Presupuesto Institucional, todos planes desarrollados para su ejecución anualmente, estos van a la valoración y aprobación posterior del Servicio Nacional de Salud y una vez aprobados, son ejecutados el siguiente año. Esto asegura la disponibilidad de los recursos que necesitara la institución para ejecutar su plan operativo anual y cumplir con sus compromisos financieros.</p> <p>Evidencia: Presupuesto Institucional 2020 y 2021 POA 2020 y 2021 PACC 2020 y 2021</p>	<p>No hay evidencias de una política de innovación, por lo tanto, no se comunica la misma o los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>No existen evidencias de la promoción de aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización. 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. 3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. 4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, 	<p>[El Hospital analiza las necesidades de R H por medio de los resultados de la demanda de los servicios y la estrategia de gestión establecida desde la dirección, para dar respuesta a esas necesidades. Evidencia:</p> <p>Tienen las Políticas definidas de RRHH para las promociones, remuneración recompensas Evidencia:</p> <p>Se contando con una política de reclutamiento es implementada y se toma en cuenta la equidad, neutralidad política, el mérito para la selección del personal, con igualdad de oportunidades] se aplica la objetividad en la gestión del talento humano Evidencia:</p> <p>Si, las selecciones de realiza sustentada en las competencia y habilidades y destreza de la persona seleccionada. Evidencia:</p>	<p>En el Hospital no se implementa una política de reclutamiento del talento humano basado en el mérito, con igualdad de oportunidades, y neutralidad política...</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.		
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Se documenta los acuerdos de desempeño y evaluación de desempeño Evidencia:</p> <p>No existe ninguna evidencia de discriminación o exclusiones, de ninguna naturaleza Evidencia:</p>	<p>No se realizan las gestiones para el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Existe un plan de capacitación anual y se ejecuta fundamentado en mejorar las competencias de los empleados en función a las necesidades identificadas. Evidencias: el plan</p> <p>Las personas en la institución son reclutados y seleccionados conforme a sus talentos que puedan apoyar el logro de los objetivos del Hospital.</p> <p>Se realizan solicitud de capacitaciones para la innovación en todos los órdenes, en especial en la nueva tecnología. Evidencia:</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Se desarrollan los planes de capacitaciones conforme a las necesidades y los diferentes niveles jerárquicos en ellos Incluyen capacitación en liderazgo, en gestión de conflictos, administración de personal, administración pública.</p>	

<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Evidencias: documento de la planificación del plan de capacitación</p> <p>Se realizan inducciones y se da seguimientos Conforme a las política o manual de inducción definidos Evidencias: manual de inducción</p> <p>Se realizan cambios en función a las competencias de las personas. Evidencias: documento de novedades de recursos humano.</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve 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).</p> <p>8) Planifica 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.</p> <p>9) Evalúa 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se desarrolla método de formación moderna por ejemplo capacitaciones virtuales Evidencias: talleres virtuales</p>	<p>No existe, Planifica 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.</p> <p>No existe el proceso que Evalúa 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>Existe la estrategia dialogo y comunicación individual con los empleados. Asistiendo a las áreas de trabajo y en reuniones.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Existen medios para que el personal pueda expresarse con libertas (Reuniones, Buzones de quejas y sugerencias internos, se aplican encuestas de clima, entre otros.)</p> <p>Además, está la disposición de recibir a todos los empleados en la oficina de la encargada de Recursos Humanos</p>	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la</p>	<p>Evidencia:</p> <p>:</p> <p>Se propicia el acuerdo o consenso, entre los directivos y empleados y se le da seguimiento, esto se realiza entre los involucrado y la dirección de RH.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No se involucra a los empleados y su representante en las asociaciones.</p> <p>No se realizan periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>No existe en toda la organización buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Si, se asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, esto se logra evaluando las áreas de trabajo, sus medios o tecnología y condición personal de cada empleado.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Existe un sistema de identificar los empleados más desfavorecidos o con discapacidad La dirección de RH asiste a las áreas de trabajo y observa las condiciones individuales.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No existe planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar 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
<p>La Organización:</p> <p>1. Identifica 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: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>		<p>No se identifica los diferentes sectores 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: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando</p>	<p>El hospital no tiene socio, es del estado</p> <p>Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil</p>	<p>No desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>No se realiza</p> <p>No identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes. Evidencia:	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>l) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Cumple con la ley de compra 340 Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización. Es evidente con el comité de compras y contrataciones y el portal de transparencia</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, 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 queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios. se hace evidente con las encuestas, los buzones de sugerencia y redes sociales.</p> <p>Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Evidencia la cartera de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano Evidencias: la carta compromiso al ciudadano</p>	<p>No incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados.</p>

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Ejecuta su presupuesto conforme a los objetivos estratégicos, cumpliendo con el marco legal vigente. En especial la y de compras y reglamentos hospitalario Evidencia:</p> <p>Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros. Esto se realiza con el acompañamiento del SNS Y SRS, además, la dirección de presupuesto del sistema de salud. Evidencia:</p> <p>Realiza informe de la ejecución del presupuesto Evidencias: los informes financieros</p>	<p>No existe contabilidad de análisis de costo de los servicios</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).		No existe un sistema de planificación, de control presupuestario y de costos para los servicios
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.		No se realiza

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Existe una organización centrada en el aprendizaje, que proporciona sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización. Se evidencia el equipo de gestión financiera ellos aplican las normas conformes a lo establecido por el marco legal de ese componente en el sistema de salud dominicano.	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	El equipo administrativo del hospital garantiza que la información disponible sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, para los fines necesarios. Esto se realiza cumpliendo con las normas establecida en esa área. Se evidencia en las	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>documentaciones de esa área de la estructura organizativa del hospital</p> <p>Se aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales, esto se evidencia usando los conocimientos nuevos en la tecnología de los medios para los servicios clínicos y administrativos</p> <p>Realiza reuniones periódicas con RRHH y TIC, esto se realiza usando medio digital y físico de RH. Evidencia:</p>	<p>No se establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>R H tiene murales establecido para garantizar eñ acceso a la comunicación e informaciones relevante, además correo institucionales y teléfono con sistema de flota y WhatsApp. Evidencia:</p> <p>Se asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas. Y usando todos los medios descritos anteriormente. Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Se utilizan los programas disponibles en la informática conforme a los objetivos institucionales, la tecnología se usa en la realización de conferencias y talleres de las diferentes áreas de esta manera se mantienen actualizados estarán conectados entre sí y la comunicación fluirá con mayor rapidez Se publico la carta compromiso por las en las redes sociales de la institución</p> <p>Evidencia:</p> <p>Al evaluar el tema de costo-efectividad de la inversión en las tecnologías es monitoreada y valorada como positiva se evidencia cuando,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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.).</p>	<p>el departamento de informática se encarga de monitorear y vigilar todas las informaciones que se producen en la institución. Evidencia:</p> <p>Se identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando Evidencia:</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Hay evidencia de utilizar la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización. Es evidente en los servicios de consulta externa con las citas, en imágenes diagnósticas con los resultados de los mismo, entre otros.</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se aplica la TIC para mejorar los servicios en servicios de diagnóstico clínicos en el laboratorio, en imágenes diagnósticas y en los procesos administrativos Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Existen normas y protocolo para la protección efectiva de la data, el departamento de tecnología aplica los medios de protección correspondiente para esa área específica. Evidencias: medio de protección informático o sistema de protección</p>	<p>No toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Existe un programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo. Evidencia el documento del programa</p> <p>Existe instalaciones con nueva estructura que proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes Evidencia fotos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	[<p>No se aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones</p> <p>El hospital no tiene en su plan brindar instalaciones para actividades de la comunicad</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. El hospital tiene su propia planta de generar energía</p> <p>Evidencia::</p> <p>Si se garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público, esto se realiza conforme a análisis sistemático sobre ese tema, además se toma en consideración para el cumplimiento de la carta al compromiso al ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>		<p>No tenemos un Mapa de procesos, ni un Manual de Procedimientos que describan todos los procedimientos por área con sus responsables e indicadores de cumplimiento.</p> <p>No se diseña ni implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se identifican los responsables de ejecutar los procesos de servicios, ellos son los encargados.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Se simplifica los procesos considerando los requisitos legales y las satisfacciones de los usuarios</p>	<p>No esta establecidos analizar y evaluar los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) 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.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Evidencia:</p> <p>Existe el monitoreo de la Carta Compromiso al Ciudadano por el MAP Y SNS, además tenemos SISMAP SALUD.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No existe cultura de impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>No existe un sistema para revisar y mejorar los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se aplica el sistema 311, para involucrar a los ciudadanos clientes a expresar sus reclamos. Evidencia:</p> <p>Se usa la tecnología de información y comunicación para atender a las citas de pacientes. Evidencia:</p> <p>El hospital no tiene establecido exclusión ni discriminación de ningún tipo. Se asiste a todas las personas. Evidencia:</p> <p>Se promueve por las redes sociales la accesibilidad a para la atención de las necesidades de los pacientes, se tiene los servicios de citas por WhatsApp. Evidencia:</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. 2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. 3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. 4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades. 5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG. 6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) 	<p>Si existe los comités de trabajo Comité de calidad Comité de compras Comité de control de infecciones, entre otros. Evidencia: acta constitutiva</p>	<p>No se coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>No se desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No existe acuerdo estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>No se utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
para permitir la prestación de servicios coordinados.		

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, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	[No existe una evidencia de la imagen global de la organización y su reputación pública

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La valoración promedio de este periodo es la siguiente: Hospitalización.....81,40%. Imágenes..... 74,10%. Laboratorio..... 75,40%. Emergencia76,00%. Consulta Externa..... ...76,90%. Evidencia: Encuesta de satisfacción. Existe un departamento estructurado de atención a los usuarios</p>	<p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes sobre el nivel en que son involucrados. No existe los procesos para la participación de los ciudadanos/clientes en los trabajos y de toma de decisiones de la organización</p>
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Existe la oficina de libre acceso a la información Evidencia: un encargado y su oficina y el portal web</p>	<p>No hay resultados de la Opinión “medida” de la percepción de los ciudadanos respecto a la oficina de libre acceso a la información</p> <p>No se ha medido la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). 4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Los servicios se realizan usando protocolo de atención son estandarizado, por el ministerio de salud. Evidencia: todos los protocolos de atención de las diferentes especialidades	No existe sistema de medición para la espera de los servicios ni costo de los servicios. . No hay medición de percepción de los ciudadanos con relación a diferenciación de los servicios según necesidades específicas
5) Capacidad de la organización para la innovación. 6) Agilidad de la organización. 7) Digitalización en la organización.		No se ha medido la percepción de la capacidad de innovar No se ha medido la percepción de la agilidad de la organización No se ha medido la percepción de la digitalización de la organización.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Se gestiona las quejas con el buzón de sugerencia, está establecido de dar respuesta en menos de 15 días, para la acción correctiva, además existe el documento de queja, reclamaciones, denuncia y sugerencia QRDS y se da respuesta el usuario, también existe el sistema de queja 311.</p> <p>Evidencia: el documento registro de quejas y el sistema 311</p> <p>El Hospital ha cumplido en un 80 % de los compromisos para garantizar la calidad en la carta compromiso al ciudadano, en la última medición que realizó el MAP.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción</p> <p>□</p>	<p>No existe sistema de medición del tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>No existe sistema de medición con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>La cantidad de canales de información que utilizan como medios de comunicación con los ciudadanos clientes (página web, murales, brochurs, carta compromiso, circulares redes sociales, perifoneo, etc. Se usan las redes sociales para las informaciones de los servicios</p>	<p>No se ha medido la cantidad de canales de información que utiliza el Hospital</p> <p>No existe medición evidencia de disponibilidad y exactitud de la información</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>Existe horario de atención de los diferentes servicios establecido en la cartera de servicios del hospital, para la consulta externa, cirugía y servicios de diagnóstico ambulatorio, entre otros</p> <p>Existe establecido en la cartera de servicios los tiempos para prestar todos los servicios, en dicho documento están los horarios de cada servicio</p>	<p>No se ha medido la disponibilidad de los objetivos o rendimiento del Hospital.</p> <p>No se ha medido disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de medición en la organización</p> <p>No se ha medido el alcance de la entrega de datos abierto.</p> <p>No se han medido los tiempos de espera de los servicios del Hospital. No existe un sistema de medir el tiempo de espera para los servicios</p> <p>No existe un sistema de análisis de costo de los servicios</p>
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>La información sobre la gestión del hospital y los distintos servicios está disponible en la oficina de libre acceso a la información que tenemos.</p>	<p>..</p>

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

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, (Número de quejas y sugerencias</p>	<p>Se gestiona las quejas con el buzón de sugerencia, está establecido de dar respuesta en menos de 15 días, para la acción correctiva, además existe el documento de queja, reclamaciones, denuncia y sugerencia QRDS y se da respuesta el usuario, también existe el sistema de queja 311.</p>	<p>No se ha medido el grado en que desde el Hospital se involucran los ciudadanos clientes para el diseño y prestación de los servicios o en la toma de decisiones. No existe procesos para la 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>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</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. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la</p>	<p>Se realizan las citas por sistema de WhatsApp</p>	<p>No existe una medición de gestión incluyente en la diversidad,</p> <p>No se ha medido el alcance de la revisión (o el levantamiento) de las necesidades de los grupos de interés. No existe una participación de los diferentes grupos de interés</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
información sobre sus necesidades y expectativas.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Funciona el comité de compras y los diferentes comités, se hace transparente las acciones administrativas, el SNS ha premiado por la transparencia ,es decir se ha valorado midiendo la transparencia</p>	<p>No se ha medido el nivel de participación de los ciudadanos. No existe participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes</p>

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
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Las personas contestaron un 70 % de una imagen y rendimiento de la organización</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Según la encuesta de clima laboral las personas expresaron un nivel de involucramiento de 78.45 %</p> <p>Según la encuesta de clima laboral las personas expresaron un nivel participación 73.84 %</p>	<p>No se ha medido la percepción del personal con relación a su nivel de conciencia sobre los conflictos de interés y ético en la institución.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a los mecanismos de consulta, dialogo, encuesta o retroalimentación sistemática.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal con relación a la responsabilidad del Hospital. No existe los procesos para ejecutar la responsabilidad social de la organización.</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Según la encuesta de clima laboral las personas expresaron un nivel 26.16%, de apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>Según la encuesta de clima laboral las personas expresaron un nivel de 63.20 % en el impacto de la digitalización de la organización.</p>	
	<p>No se ha medido la percepción del personal con relación a la agilidad del Hospital.</p>	

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>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.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Existe una percepción de un nivel 83.15 % capacidades de los directivos de para dirigir la institución. Evidencia: Encuesta de Clima Laboral</p> <p>Existen sistema para reconocer los esfuerzos individuales y de equipo. Según las personas lo valoraron con un nivel de 66.23 %</p>	<p>No se ha medido la percepción del personal respecto a l diseño y la gestión de los distintos procesos No Existe la medición en RH de las documentaciones de distribución de tarea y el sistema de evaluación de desempeño en el hospital. No se ha medido la percepción del personal respecto a la gestión del conocimiento, por parte del Hospital.</p> <p>No se ha medido la percepción del personal respecto a la comunicación interna y los métodos de información.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se ha medido la percepción del personal respecto al enfoque del Hospital a la innovación y el cambio.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. 2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). 3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. 4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Se percibe un nivel de 65.05 % flexibilidad con las condiciones de trabajos y problemas sociales de los empleados, según la encuesta de clima laboral. Existe manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. Según la encuesta de clima laboral, las personas lo valoraron con un 64.81 % Existen favorablemente instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo	No se ha medido la percepción del personal respecto al ambiente de trabajo y la cultura del Hospital.

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. 2) Motivación y empoderamiento. 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Según la encuesta del clima laboral las personas expresaron una valoración de un 83.35% de motivación y empoderamientos En la encuesta del clima laboral las personas valoraron el acceso y calidad de la formación y desarrollo profesional en un 76.85 %	No se ha medido la percepción del personal con relación al desarrollo de la carrera profesional o de competencias.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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, etc.). 2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Según las personas valoraron en la encuesta de clima laboral en un 73.84 % la participación en actividad de mejora.	. no se ha medido los indicadores de la lealtad y motivación de las personas .

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para 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>No se ha medido la situaciones o dilema ético en la organización.</p> <p>No existe medición ni evidencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>No se ha medido los resultados de Los indicadores sobre cantidad de horas dedicadas a la capacitación en servicio al cliente, y resultados de mediciones sobre el trato brindado por el personal.</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Según la encuesta de clima laboral las personas valoraron en un 76.89 % el rendimiento individual.</p> <p>En relación del uso de las herramientas digitales de la comunicación e información para la gestión hospitalaria las personas valoraron en un 75.42 %</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Existen evidencia en RRHH sobre la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos</p> <p>En la encuesta del clima laboral las personas valoran estas acciones en un nivel de 66.23%</p>	<p>No se ha medido los indicadores relacionado con la Capacidades y/o habilidades</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos,</p>		<p>No se han medido la percepción en la sociedad sobre el impacto del Hospital en la calidad de vida de los ciudadanos. No existe evidencias del impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>		<p>No existe medición de la reputación en la organización como contribuyente de la sociedad local.</p> <p>No se han medido la percepción del entorno sobre las actividades del Hospital dirigidas a: la cultura, préstamos de instalaciones o ayuda a personas en desventajas o con necesidades especiales. No hay evidencia de acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>No se ha medido la percepción del entorno sobre el que representa el Hospital en términos del desarrollo económico. No hay evidencia del impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>No se han medido percepción del entorno sobre el impacto del Hospital en la calidad de la democracia, transparencia, sobre su comportamiento ético.</p> <p>No se han medido la percepción del entorno sobre el impacto del Hospital en la sostenibilidad</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Opinión pública 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>medioambiental. La organización no evidencia el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático. No se han medido la percepción del entorno sobre la accesibilidad, transparencia o el comportamiento ético del Hospital. No existe evidencia de opinión pública 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>

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.
Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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).</p>		

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>No se han medido las actividades implementadas para la preservación y mantenimiento de los recursos.</p>	<p>No se ha medido la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes. No hay evidencia de frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>No se ha medido el grado de cobertura de los medios de comunicación.</p> <p>No se ha medido el apoyo a las políticas de diversidad, personas desfavorecidas o a programas para emplear minorías o discapacitados.</p>
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>		<p>No hay evidencia apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas</p> <p>No se ha medido el número de intercambio de conocimientos productivos o conferencias, intervenciones en coloquios, ni el apoyo a proyectos de desarrollo o actividades filantrópicas. No existe intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización,</p>

<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>		<p>número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>No hay programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>No se tiene medición de los resultados de las actividades de responsabilidad social. No hay resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>
---	--	---

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Implantación del tablero de mando y sistema de registro de todos los servicios del hospital, se realiza desde el departamento de estadística.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>En la encuesta de clima laboral las personas lo valora en un 76.89 %</p> <p>Se cumplen con los acuerdos y convenio en un 100% de cumplimiento</p> <p>Existen informes de auditoría e inspecciones y se realizan los planes de mejora envase a ellos Una evidencia la auditoria de la ejecución de la carta compromiso al ciudadano y las auditoria del PLAN OPERATIVO (POA)</p> <p>Se innovan con los servicios conforme a las necesidades de los pacientes una evidencia son los equipos de diagnósticos clínicos. Evidencia uso de los equipos de diagnósticos clínicos e imagen de última generación</p> <p>Se asumen las reformas de salud a través de las disposiciones de las mismas La estandarización del proceso financiero ley de compras y el portal de transparencia.</p>	<p>No hay resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>No hay resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados</p>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p>		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Se gestionan los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. Se evidencia en el desarrollo de proyectos, además en la encuesta de clima laboral las personas respondieron para un 65.25 % su valoración en relación con lo anterior.</p>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Se estableció el uso de un sistema innovador de información y comunicación en diferentes áreas de servicios y el uso de equipo de alta tecnología. Las personas en la encuesta del clima laboral respondieron con una valoración de 73.84 % en mejora e innovación de proceso</p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>		
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Existen las alianzas con las ARS y los organismos institucionales pública y privada, las diferentes universidades y liceos públicos, de acuerdo con la valoración que cada ARS realiza sobre el cumplimiento de las alianzas es de un 100% igual los convenios con las universidades</p>	<p>No existe benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo)</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Implantación de sistema de información y comunicación en las diferentes áreas de servicios cita por medio de la red, registro de productividad es por medio informático estandarizado, la medición de este tema se evidenció un valoración de 63.20 %</p> <p>Participación en concurso 2020 premio a la calidad y se obtuvo el premio bronce, (el MAP no informo como lo midió o valoró para los premios)</p>	<p>No se realizan mediciones de la evaluaciones y auditoría interna,</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Se ejecuta el presupuesto fundamentado en los objetivos financieros evidencia informe de la ejecución del presupuesto, además existe la valoración departe del SNS al POA este ultimo trimestre se obtuvo una valoración de 96 %</p>	<p>No existe un análisis de costo de los servicios ofrecidos</p>

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 autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.