

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

HOSPITAL PROVINCIAL NUESTRA SEÑORA DE REGLA

**FECHA:**

Junio 2022

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, 2021

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Documento Externo  
SGC-MAP

*GUÍA CAF SECTOR SALUD 2020*  
*Página 2 de 49*

## Evaluación Individual.

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

## Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

## CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (Directivos y supervisores):</b> 1. Formulan y desarrollan la misión, la visión y valores de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados relevantes.	Tenemos nuestra misión, visión y valores, formulada y desarrollada, pero el personal laboral lo desconoce.  Evidencias: -Fotos de cartel con la visión, misión y valores colocado de manera visible, carnet de identificación de los empleados.	No se evidencia que se haya implicado a los grupos de interés.
2. Establece el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando que los principios y valores del sector público, específicamente del sector salud, tales como: universalidad, humanización, la integridad e integralidad, solidaridad, eficacia, la transparencia, la innovación, la responsabilidad social, la inclusión y la sostenibilidad, el estado de derecho, el enfoque ciudadano, la diversidad y la equidad de género, un entorno laboral justo, la prevención integrada de la corrupción, entre otros, sean la corriente principal de las estrategias y actividades de la organización.	Tenemos definido los valores institucionales alineado a nuestra misión visión y valores con principios constitucionales.  Evidencia: -Código de Ética los mismos están alineados con lo del sector público	
3. Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén en línea con las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector y las agendas comunes.		No se evidencia la socialización de los mismos con los colaboradores.
4. Garantizan una comunicación y un diálogo más amplios sobre la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.		No se han realizado revisiones periódicas de la misión, visión y valores, reflejando los cambios de nuestro entorno externo, con los empleados ni con ninguno de los grupos de interés externos.

<p>5. Aseguran la agilidad organizacional revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, especialmente las que impactan el sector salud, desarrollos demográficos: descentralización y desconcentración para acercar los servicios a individuos, familias y comunidades; impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes).</p>		<p>No tenemos comité Disciplinario ni de Ética para tales fines</p>
<p>6. Preparan la organización para los desafíos y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>7. Desarrollan un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.) facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>		<p>Conformación del comité Disciplinario y de Ética para tales fines</p>
<p>8. Refuerzan la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Reforzamos la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes, logrando eficacia en la toma de decisiones de los equipos y la dirección administrativa y con el personal técnico de servicio. Evidencia: Fotos reuniones.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Se tiene claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Tenemos definidas y actualizada nuestra estructura organizativas y manual de funciones. Evidencias: -Copia de resolución -Copia de la Estructura y Manual de Funciones</p>	

<p>2. Se establece objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Realizamos nuestra evaluación de desempeño Laboral para medir los niveles de rendimientos de nuestros servidores. Evidencia: -Evaluación de desempeño</p>	
<p>3. Se introduce mejoras del sistema de gestión y el rendimiento de la organización, de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los pacientes (por ejemplo: perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>4. Funciona un sistema de información de la gestión basado en el control interno, la gestión de riesgos y el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”, NOBACI, otros).</p>	<p>Transparentamos los procesos a través del sistema, pero no socializamos los indicadores. Evidencias: -Plan operativo anual (POA) -Cuadro de mando, 67-A, EPI</p>	<p>No se evidencia socializar de manera trimestral los indicadores</p>
<p>5. Se aplica los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Trabajamos aplicando los principios de GCT, estamos recibiendo acompañamiento del MAP Y SNS para la implementación del autodiagnóstico CAF.  Evidencias: -Captura de pantalla -Link de videoconferencias -Fotos de la Guía</p>	
<p>6. La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Trabajamos con correo institucional, tenemos un sistema informático para la gestión de farmacia y almacén, recibimos y pagamos por medio de sistema electrónico para los servicios de laboratorios. Evidencias: -Dirección de correo -Fotos del sistema y equipos</p>	
<p>7. Está establecidas las condiciones adecuadas para la innovación y el desarrollo de los</p>	<p>Contamos con oficinas y departamentos divididos y organizados de forma que nuestros servidores puedan</p>	

procesos organizativos, médicos y tecnológicos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	realizar los procesos y el trabajo en equipo. Evidencia: Fotos de trabajos en las oficinas.	
8. Se asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización, mediante la utilización de nuevos medios de comunicación, incluidas las redes sociales, Cartera de Servicios actualizada publicada.	Aseguramos una comunicación continua internamente en la organización., automatizando la conexión en redes sociales y correos en los computadores. Evidencias: -Fotos redes sociales -Correos, consultas y comentarios. -Correo, buzones -Sistema 3-1-1 -Página web -Chat redes sociales.	
9. Los líderes/ directivos de la organización muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Promovemos el compromiso de innovación con los líderes y directivos, así como la mejora continua para el desempeño de la función. Evidencias: -Fotos de Talleres. -Fotos de las herramientas tecnológicas.	
10. Se comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.		No se evidencia
11. El sistema de gestión evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a los empleados al proporcionar pautas de cumplimiento.		No se evidencia

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (directivos y supervisores):</b> Jefes de Servicios y Unidades, Supervisores de Enfermería, Responsables de Formación y Docencia, etc.) I. Predica con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, involucrándose en la mejora del sistema de	Actuamos con ejemplo y acciones de valores apegados a las leyes y nuestras normas internas como institución pública. Evidencia: -Fotos actividades en grupo Reglas y normas internas	

<p>gestión, participando en las actividades que realizan los servicios médicos, estimulando la creación de grupos de mejora, entre otros.</p>		
<p>2. Inspira a través de una cultura de liderazgo impulsada por la innovación y basada, en la confianza mutua y la apertura, para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Implementamos una cultura de respeto y liderazgo De igual manera contrarrestamos cualquier tipo de discriminación.</p> <p>Evidencias: -Fotos de Talleres de trabajo en equipo y liderazgo -Fotos del comedor para los empleados Aguinaldo navideño.</p>	
<p>3. Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Informamos a los empleados y consultamos a los equipos de los asuntos a través de grupos de WhatsApp y comunicaciones.</p> <p>Evidencia: -Mensaje grupo de WhatsApp</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>Nos empoderamos en el desarrollo de las tareas y planes y objetivos de nuestros empleados en la mejora de su desempeño como miembros de nuestro equipo.</p> <p>Evidencia: -Fotos de talleres de capacitaciones</p>	
<p>5. Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Motivamos y fomentamos a nuestros empleados a tener responsabilidad y autoridad gerencial de sus puestos, coordinamos los informes conjuntos para la rendición de cuenta a los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Informes</p>	
<p>6. Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se ajusten a los nuevos requisitos (preparándose para los imprevistos y aprendiendo rápidamente.</p>	<p>Promovemos el aprendizaje y la capacitación de todo el equipo de empleados para su desarrollo, demandas y requisitos adaptándose a los cambios necesarios del servicio público.</p> <p>Evidencia:</p>	



	-Fotos de talleres del INAP & INFOTEP	
7. Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se evidencia

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.		No se evidencia
2. Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas, promoviendo la intersectorialidad en la solución de los problemas de salud, el establecimiento de redes de atención socio-sanitaria, otros.	Mantenemos buenas relaciones con las autoridades del gobierno, Ministerios y Direcciones Política. Ejecutivas y Legislativas en busca de soluciones de cara a la ciudadanía.  Evidencias: -Fotos de reuniones con autoridades Ministerio de salud publica -Fotos con autoridades del Servicio Nacional de salud	
3. Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión.	Identificamos las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización,  Evidencia: -Ley de: salud, -Ley de seguridad social, y -Ley de compra y contrataciones.	
4. Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.		No se evidencia.

<p>5. Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos/clientes-pacientes y sus familias, ONG, grupos de presión, asociaciones profesionales, asociaciones privadas, asociaciones de pacientes, otras autoridades públicas, autoridades sanitarias; proveedores de productos y servicios; la red de atención primaria; centros hospitalarios, universidades, etc.).</p>	<p>Desarrollamos y mantenemos alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes Contamos con acuerdo con la universidad UFHEC y la Universidad María Eugenio de Hostos.</p> <p>Evidencias: -Acuerdos -Red de atención</p>	
<p>6. Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>7. Aumentan la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, centrado en las necesidades de los grupos de interés, especialmente, en lo que se refiere la promoción y protección de la salud, control de las enfermedades, otros.</p>	<p>Aumentamos la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: -Publicaciones en nuestras redes sociales Fotos de reuniones</p>	

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b> I. Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas y demográficas; factores globales como: el cambio climático, los avances médicos y los cambios en la atención al paciente; avances tecnológicos y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>		<p>No se evidencia</p>

<p>2. Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y analiza con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas, procurando satisfacerlas.</p>	<p>Identificamos a todos los grupos de interés relevantes y analizamos con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas realizando encuestas de satisfacción al usuario se analizan y se buscan soluciones. Evidencia: fotos de reuniones Encuestas de satisfacción</p>	
<p>3. Analiza las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas.</p>		No se evidencia
<p>4. Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas / riesgos internos. Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.).</p>	<p>Analizamos anual y sistemáticamente las fortalezas y las debilidades de la organización mediante un sistema de gestión de la calidad total mediante el uso del marco común de autoevaluación (CAF), basados en una gestión de riesgo, y con el POA institucional, somos evaluados periódicamente por el SNS y la Regional de salud, tenemos conformado nuestro comité de calidad que se reúne las veces que sean necesarias, aunque no se ha realizado análisis de FODA. Evidencias: Plan de mejora</p>	No cuentan con FODA.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>±.Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades, a las estrategias nacionales o las relacionadas con el sector que sean establecidas por sus órganos superiores.</p>		No se evidencia

2. Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, incluyendo los usuarios (individuos, familias y comunidades) al igual que otros sectores y subsectores que intervienen en la resolución de los problemas sanitarios, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.		No se evidencia
3. Integra aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y transversalización de género en las estrategias y planes de la organización.	Evaluamos las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados. Evidencia: -Matriz de indicadores de salud y producción por áreas.	
4. Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.	Aseguramos la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización contamos con un personal de auditores capacitados en el área de facturación.  Evidencias: Reducción de la deuda y el aumento de la glosa.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (directivos y supervisores):</b> 1. Implantan la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Existe una estructura organizativa, las prioridades son desarrolladas de acuerdo al presupuesto de ingresos y gastos anuales, pero no se ha definido una política general de prioridades en función de los objetivos y metas estratégica. Evidencia: -Estructura organizativa</p>	
<p>2. Los objetivos operativos se traducen en programas y tareas con indicadores de resultados.</p>	<p>tenemos establecido los objetivos operativos  Evidencia: - POA</p>	

3. Comunican de forma eficaz los objetivos, las estrategias, los planes de desempeño y los resultados previstos/logrados, dentro de la organización y a otros grupos de interés para garantizar una implementación efectiva.		No se evidencia
4. Aplican métodos para el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama) para ajustar o actualizar las estrategias, si es necesario.	Desarrollamos y aplicamos métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles Evidencias: -POA -Cuadro de mando, y acuerdo de desempeño	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identifica las necesidades y los motores impulsores de la innovación y el cambio, teniendo en cuenta las oportunidades y la necesidad de la transformación digital.		No se evidencia
2. Construye una cultura impulsada por la innovación y crean un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.		No se evidencia
3. Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se Evidencia
4. Implementa sistemas para generar ideas creativas y alentar propuestas innovadoras de empleados en todos los niveles y otros grupos de interés, que respalden la exploración y la investigación.		No se evidencia
5. Implementa métodos y procesos innovadores para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes y reducir costos, proporcionándoles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		No se evidencia
6. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Aseguramos la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados, contamos con 7 ARS	

	Evidencias: -Plan de mejora de facturación -Disminución de la deuda	
--	---	--

### CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Analizamos periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización, Evidencia: Planificación de recursos humanos.	
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.	Desarrollamos e implementamos una política transparente de recursos humanos, aunque no se evidencia el desarrollo e implementación de una política de RRHH basada en la estrategia y planificación de la organización. Evidencia: Aplicación de la Ley 41-08 para la aplicación de permisos. Programación de vacaciones y permisos	No se evidencia el desarrollo e implementación de una política de RRHH basada en la estrategia y planificación de la organización
3. Implementa en la política de recursos humanos, los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.		No se evidencia
4. Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia.		No se evidencia
5. Asegura, que las competencias y capacidades necesarias para lograr la misión, la visión y los		No se evidencia

valores de la organización sean las adecuadas, centrándose especialmente, en las habilidades sociales, la mentalidad ágil y las habilidades digitales y de innovación		
6. Gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, discapacidad, edad, raza y religión).	Gestionamos el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad. Evidencia: Manual de cargo	
7. Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas	Apoyamos la cultura del desempeño implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo remunerándolos con los Incentivos de SENASA. Evidencia: -Documento que sustenta el incentivo de SENASA.	
8. (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	Trabajamos con acuerdo de desempeño, pero no le damos seguimientos sistemáticamente conduciendo diálogos de desempeño con las personas.  Evidencia: -Acuerdo de desempeño	
9. Se aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: funciona una unidad de género, y acciones relacionadas a esta.	Aplicamos como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización Evidencia: Fotos de la Oficina de unidad de genero	No cuenta con política de género.

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

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

<p>1. Se implementa una estrategia / plan de desarrollo de recursos humanos basado en la competencia actual y el desarrollo de perfiles competenciales futuros identificados, incluyendo las habilidades docentes y de investigación, el desarrollo de liderazgo y capacidades gerenciales, entre otras.</p>	<p>Identificamos las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización. Evidencias: -Manual de cargo -Acuerdo de desempeño</p>	
<p>2. Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual.</p>	<p>Apoyamos nuestros nuevos empleados dándoles asesoramiento necesarios, nos apoyados en los departamentos de los que formaran parte del equipo e individual. Evidencia: Fotos de reuniones</p>	
<p>3. Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>		No se evidencia
<p>4. Se desarrollan y promueven métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>		No se evidencia
<p>5. Se planifican las actividades formativas en atención al usuario y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Planificamos las actividades formativas en atención al usuario y el desarrollo de técnicas de comunicación tenemos un plan de capacitación. Evidencias: -Plan de capacitación -Fotos de los talleres</p>	
<p>6. Se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros (gestión del conocimiento), en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>		No se evidencia

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

Documento Externo  
SGC-MAP



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Se implementa un sistema de información que promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta, que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	<p>Promovemos una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo creando de forma proactiva un entorno propicio para recoger ideas y sugerencias de los empleados ejemplos.</p> <p>Evidencias: -Actas de diferentes comités del hospital -Buzones de quejas y sugerencia.</p>	
2. Se crea las condiciones para que el personal tenga un rol activo dentro de la organización, por ejemplo, en el diseño y desarrollo de planes, estrategias, objetivos y procesos; en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación, etc.		No se evidencia
3. Se realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral y los niveles de satisfacción del personal y se publican los resultados y acciones de mejora derivadas.	<p>Realizamos periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral y los niveles de satisfacción del personal.</p> <p>Evidencia: Encuesta de clima laboral</p>	
4. Se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos para garantizar la bioseguridad y otras condiciones de riesgo laboral.		No se evidencia
5. Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.		No se evidencia
6. Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se evidencia
7. Se aplican métodos para recompensar y motivar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la revisión periódica de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas u otro tipo.		no se evidencia

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes de la organización:</b></p> <p>1. Identifican a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. Por ejemplo: Proveedores de equipos, insumos o servicios; universidades; grupos de voluntariados, organizaciones comunitarias, y sociedad civil, organismos internacionales, ARS, etc.).</p>	<p>Nuestra organización tiene identificado sus socios claves tanto públicos y privados por ejemplo en el sector público Promese cal, SENASA y en el sector privado estamos trabajando con 7 ARS privadas a las que le vendemos servicio, tenemos proveedores de materiales y suministros, acuerdos de colaboración con la sociedad civil.</p> <p>Evidencias: -Listados de socios -Facturas acuerdos firmados.</p>	
<p>2. Desarrollan y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento; incluyendo intercambiar buenas prácticas, servicios en redes y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, entre otros. Por ejemplo: Laboratorios, Centros de Salud, etc.</p>	<p>Desarrollamos y gestionamos alianzas con socios claves que nos ofertan productos que cumplan con los criterios establecidos por los estándares de calidad, tenemos alianzas estratégicas con instituciones afines de la provincia, con colaboración mutua en los servicios productos genéricos normas administrativas, en el caso del ayuntamiento y gestión de desechos.</p> <p>Evidencia: -Acuerdo de desempeño.</p>	
<p>3. Definen el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Tenemos definidos el rol y las responsabilidades de cada socio en los convenios firmados, se establecen las responsabilidades de cada una de las partes a fines, y se definen en ellas, el sistema de control y evaluación.</p> <p>Evidencia: -Convenios firmados</p>	
<p>4. Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla</p>		<p>No se evidencia</p>

cuando sea apropiado.		
5. Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Incentiva la participación y colaboración activa de los pacientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.		No se evidencia
2. Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización, derechos y deberes de los pacientes, etc.	Garantizamos la transparencia mediante una política de información proactiva, proporcionamos datos abiertos de la organización, derechos y deberes de los pacientes. Evidencia: Carta compromiso y su 2da versión en proceso.	
3. Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los pacientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como, por ejemplo: el Catálogo de Servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Desarrollamos una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, de la Cartera de Servicio, estamos trabajando la segunda versión de la carta compromiso. Evidencias: Cartera de servicio Carta compromiso y toda las documentaciones de la implementación de la 2da versión de la carta compromiso en su segunda versión.	

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente.</p>	<p>Mantenemos y aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria con controles de libros de entradas y salidas aseguramos una gestión eficiente de los recursos financieros disponibles, nuestra gestión financiera está basada en los objetivos y lineamientos estratégicos de la institución en la Planificación anual. Evidencias: -POA -RTP</p>	
<p>2. Se realiza esfuerzos por mejorar continuamente los niveles de eficiencia y la sustentabilidad financiera, mediante la racionalización en el uso de los recursos financieros y económicos, como, por ejemplo: Control de inventario y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos, equipos y otros; el control de la facturación para evitar pérdidas significativas en el registro de los procedimientos realizados a pacientes (glosas); mejoras en las condiciones de habilitación y servicios para aumentar la capacidad de ser Contratados por ARS, etc.</p>	<p>Realizamos esfuerzos para mejorar continuamente los niveles de eficiencia y la sustentabilidad financiera, llevamos control en nuestros inventarios de almace de medicamentos e insumos, nuestra facturación ha tenido un considerable aumento de la glosa. Evidencias: -Inventarios de almacén de medicamento -La glosa</p>	
<p>3. Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Garantizamos nuestro presupuesto de una manera mensurada y cuidadosa ya que los recursos son limitados y las necesidades son mayores. Evidencias: Informes financieros en los que se detalla y se puede observar las variables de gastos.</p>	

<p>4. Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible.</p>	<p>Nuestra organización aplica herramientas que nos permitan transparentar nuestros ingresos y gastos. Evidencias: Facturas, requisiciones de compras y aplicación de normas, auditorias</p>	
<p>5. Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.</p>	<p>Reportamos consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables. Evidencia: Reporte de producción 67-A</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Ha creado una organización de aprendizaje que proporciona sistemas, procesos y procedimientos (protocolos) para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La gerencia hospitalaria tiene un gran apoyo en la unidad de análisis institucional en el departamento de epidemiología y estadística la cual desarrollan sistemas de información para la gerencia recogiendo, evaluando, analizando y almacenando los datos relevantes de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.  Evidencia: Informes estadísticos, publicaciones, datos almacenado.</p>	
<p>2. Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>Garantizamos que la información esté disponible es recogida, procesada y usada eficazmente y realizando informes a la gerencia para la toma de decisiones almacenamos en todas las áreas. Evidencias: Facturación, archivo, administración</p>	
<p>3. Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las</p>	<p>Controlamos la información y se analiza saliendo por los canales correspondientes atendiendo al plan estratégico y necesidades de los usuarios se</p>	

habilidades digitales.	mantiene el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés. Evidencias: Ruedas de prensas spots publicitario, en reuniones departamentales revista	
4. Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se evidencia
5. Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se evidencia
6. Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.	Desarrollamos canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarnos de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos. Evidencias: -Correo institucionales -Grupo de WhatsApp	
7. Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.		No se evidencia
8. Asegura el acceso y el intercambio de información relevante y datos abiertos con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	Realizamos intercambio de informaciones al realizar operativos y otras actividades con grupos de interés. Evidencia: Rehabilitación Mantiene el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés.	
9. Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que se van que dejan de pertenecer a la organización se retiene dentro de la organización.		No se evidencia

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1. Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se ha implantado una política integral de gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos de la institución se aplica de forma eficiente en la gestión de tareas usando, la estructuración de la red informática del centro.</p> <p>Evidencias: Actualización de la página WEB por parte de la OPTI y plantillas electrónicas, Herramientas tecnológicas, computadoras, equipos.</p>	
<p>2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Contamos con el programa SINERGIA el cual nos permite monitorizar el tiempo de retorno al evaluar el tiempo de entrega de resultados en área de laboratorio.</p> <p>Evidencia: Programa</p>	
<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>No se evidencia</p>
<p>4. Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>5. Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Aplicamos las TIC para mejorar el servicio prestado, tenemos página Web, estamos en las redes sociales estamos iniciando en la implementación tenemos un spot publicitario, videos informativos en el área de consulta hemos sistematizado un 80% de las áreas del hospital.</p> <p>Evidencias: Página web, redes sociales, TV en área de consulta, spot publicitario.</p>	

6. Toma medidas para proporcionar protección efectiva de datos y seguridad cibernética, implementando normas/protocolos para la protección de datos, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se evidencia
7. Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por usuarios no electrónico, etc.		No se evidencia
8. Gestiona los procesos del SUGEMI acorde al modelo de atención que permita un abordaje de organización y la razón de mejorar los resultados para garantizar el acceso a medicamentos de calidad.	<p>Gestionamos los procesos del SUGEMI acorde al modelo de atención el cual nos permita un abordaje de organización y la razón de mejorar los resultados para garantizar el acceso a medicamentos de calidad.</p> <p>Evidencia: Capture de pantalla del programa</p>	

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I.Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte y materiales).	<p>Garantizamos con el emplazamiento físico adecuado a la necesidad de nuestros usuarios/clientes.</p> <p>Evidencia: Fotos de emergencia, internamiento, área de consultas, hospitalización, entre otros.</p>	



2. Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Proporcionamos condiciones de trabajo e instalaciones contamos con espacios adecuados a las necesidades de los empleados y de nuestros ciudadanos clientes, basados en los objetivos estratégicos y operativos. Evidencias: Fotos de oficinas, áreas de internamientos, parqueo, despensa, archivo pasivo	
3. Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No se evidencia
4. Asegura de que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado (por ejemplo, al ponerlas a disposición de la comunidad local).	Aseguramos que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado. Evidencias: -Fotos de consultas, operativos médicos quirúrgicos, las emergencias, entre otros	
5. Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.		No se evidencia.
6. Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los pacientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).	garantizamos la adecuada accesibilidad física del edificio de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, contamos con parqueo. Evidencia: - Fotografías	
7. Tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.	Contamos con un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastre Evidencia: Acta de Comité	

8. Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)		No se evidencia
9. Cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra).		No se evidencia
10. Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.	En el HNSR, se Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios clasificamos los desechos y residuos sólidos. Evidencia: Programa	

#### CRITERIO 5: PROCESOS.

**Considere lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La organización:</b> 1. Tiene identificados claramente sus procesos en un mapa y los propietarios de cada proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asignan responsabilidades y competencias.	Tenemos un Mapa de Proceso con el acompañamiento del MAP, contamos con los protocolos médicos definidos, descritos y documentados.  Evidencias: Ver Mapa de Procesos en la página web <a href="https://hospitalsenoraderegl.gob.do/">https://hospitalsenoraderegl.gob.do/</a> ,	No se evidencia un Manual de Procesos.
2. Los procesos clave son descritos, documentados y simplificados, de forma continua, en torno a las necesidades y opiniones de los pacientes, para garantizar una estructura organizativa y gestión ágil y eficiente.		No se evidencia
3. Impulsa la innovación y la optimización de procesos, aprovechando las oportunidades de la digitalización, prestando atención a las buenas		No se evidencia

prácticas nacionales e internacionales e involucrando a grupos de interés relevantes, a fin de satisfacer a los pacientes y sus familiares, al personal y a otros grupos de interés, generando valor agregado.		
4. Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante, y asignando los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.		No se evidencia
5. Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	Establecemos indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos. Evidencias: -Carta de servicios -Compromisos de desempeño	
6. Implementa un sistema de información en la provisión de servicios y el control epidemiológico eficaz, mediante la socialización y control de los Protocolos y Normas, las Medidas Sanitarias, la Articulación de la Red (Sistema de referencia y contrareferencia), el expediente clínico integral. (Expediente único) entre otros.		No se evidencia
7. Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.		No se evidencia

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identifica, diseña, entrega y mejora los servicios y productos, utilizando métodos innovadores e involucrando a los pacientes y grupos de interés para identificar y satisfacer sus necesidades y expectativas. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, aplicando la diversidad y la gestión de género,	Involucramos a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos. Evidencias: -Encuestas -Fotos de buzones de sugerencias -Matriz mensual	

otros.		
2. Gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.		No se evidencia
3. Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización. Por ejemplo: acceso en línea a los servicios o mediante el uso de aplicaciones móviles, horarios de consultas flexibles, atención domiciliaria o comunitaria; documentos en variedad de formatos (papel y/o en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio), otros.	Promovemos la accesibilidad a la organización a través de Evidencias: -Redes sociales -WhatsApp -Cartera de servicio a las UNAP	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.		No se evidencia
2. Participa en un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega, facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos, como, por ejemplo: las Redes Integradas de Salud, las Mesas de Seguridad, Ciudadanía y Género de la localidad y otras.		No se evidencia

3. Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Por ejemplo: con las ARS, Laboratorios, Proveedoras de productos y servicios médicos, de mantenimiento, etc.		No se evidencia
4. Desarrolla asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) sector privado y de ONG para la prestación de servicios coordinados.		No se evidencia

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

#### SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación sobre diferentes aspectos del	Medimos la imagen global de la organización y su reputación pública. Evidencias:	

<p>desempeño de la organización: Comportamiento de los directivos y del personal, opinión de los servicios, sobre los sistemas de comunicación e información, imagen física de la infraestructura, seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros.)</p>	<p>-Comentarios en las redes sociales -Encuestas de satisfacción -Buzones de sugerencias</p>	
<p>2. Orientación al usuario / paciente que muestra el personal. (amabilidad, trato equitativo, comportamiento con los familiares, apertura, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad, atención oportuna, y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Orientamos al usuario/paciente nuestro personal laboral manifiesta amabilidad, trato equitativo, buen comportamiento con los familiares, apertura, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad, atención oportuna, y capacidad para facilitar soluciones personalizadas contamos con personal preparado de atención al usuario ubicados en casi todas las áreas. Evidencia: -Fotografías</p>	<p>No se evidencia mediciones.</p>
<p>3. Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario nos permite saber en qué servicio/atributo se puede mejorar, por lo que participación de los ciudadanos/clientes en sus respuestas en la encuesta es muy importante para el centro. Evidencia: -Matriz de resultados de encuestas</p>	
<p>4. Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Transparentamos el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones. Evidencias: -Memorias Institucional física -Portal de transparencia</p>	<p>No se evidencia mediciones.</p>
<p>5. Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes.</p>	<p>Aumento de usuarios de otras regiones del país y la satisfacción mostradas en las encuestas. Evidencias: -Registros de estadísticas 67-A y resultados de las encuestas</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de consulta, de visita; tiempo de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Estamos ubicados en un punto céntrico con acceso a transporte público, tenemos personal de avanzadas para asistir a las personas con discapacidad, iniciamos a la 6:00 am nuestro servicios de admisión y a las 7:00 el de facturación, contamos con un turno especial para el usuario que lo amerite, los costos de los servicios se les cargan a las a ARS o al hospital. Evidencias: -Avanzadas en la entrada de la consulta y otras áreas, ticket para turno, informe de facturación.</p>	<p>No se evidencia mediciones.</p>
<p>2. Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, y agilidad en el tiempo de entrega de citas, resultados, funcionamiento de los equipos, disponibilidad de insumos, medicinas, y enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La calidad de nuestros servicios cumple los estándares establecidos y comprometidos, en nuestra carta Compromiso, contamos con una unidad de atención al que asesora y da recomendaciones a los ciudadanos clientes, manejamos sin inconvenientes la entrega de citas y resultados, nuestros equipos están siempre en condiciones y disponibles, contamos un comité de calidad que se reúne cuantas veces sea necesario, en busca de la calidad de los servicios, tenemos un sistema de administración de los desechos. Evidencias: -Unidad de atención al usuario -Copia del Acta de comité -Foto del depósito de los desechos</p>	<p>No se evidencia mediciones.</p>
<p>3. Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>		<p>No se evidencia mediciones.</p>
<p>4. Capacidades de la organización para la innovación.</p>	<p>Estamos pendiente de los cambios necesarios para la prestación de los servicios en las oficinas. Evidencia:</p>	<p>No se evidencia mediciones.</p>

	Fotos facturas adquisición de nuevas herramientas.	
5. Digitalización en la organización.	<p>Prestamos importancia a la capacitación continua de nuestro personal para un ágil desenvolvimiento en el servicio que se presta al ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Fotos Taller servicio al cliente</p>	No se evidencia mediciones.

## 6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>En nuestro centro el tiempo de espera dependerá de las áreas, por Ej: atención al usuario en archivo el tiempo es de unos 30 a 45 minutos, consulta especializada de 30 minutos a 1 hora promedio, embarazadas de 30 a 45 minutos, las citas dependerá también de la especialidad, para cirugía es de 7 a 14 días, Ginecología 7- aún mes, Psiquiatría sin espera, Guía Cardiología de 7 a 15 días, Laboratorios no tenemos fechas con exactitud, en Imágenes de horas a 2 días dependiendo de la prueba, en emergencia depende de la urgencia de 0 a 1 hora.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Tarjetas de citas</p> <p>-Copia de requerimientos,</p>	No se evidencia mediciones.



	-Registro de citas y Computadora	
2. Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas, Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 1. Costo de los servicios. 2. Cumplimiento de la Cartera de Servicios 3. Cumplimiento de los estándares comprometidos.	El tiempo del procesamiento es de 15 días dependiendo porque hay casos en los que se requiere más tiempo para darle soluciones, el horario establecido para la atención de los diferentes servicios es de 8:00am a 4:00pm y el costo de los servicios es completamente gratuito, damos cumplimiento a la cartera de servicios ofrecida a la población y a los estándares comprometidos. Evidencias: -Copias de hojas de facturaciones -Matrices de porcentaje trimestral -Población en las redes sociales -Fotografías de las entrega a la UNAP	
4. Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.	Nuestros resultados son buenos respecto a errores y cumplimiento de nuestros estándares de calidad. Evidencia: -Copia encuesta enero-junio 2022.	No se evidencia mediciones.
5. Grado de cumplimiento de los indicadores de eficiencia sanitaria, en relación a: número de pacientes por día, número de camas ocupadas por día, tiempo medio ocupación de sala quirúrgica, tiempo medio de permanencia del paciente, etc.	Cumplimos con el grado de los indicadores de eficiencia sanitaria. Evidencias: -El censo diario -Reporte de enfermería -Expedientes clínico	No se evidencia mediciones.
6. Tiene ajustada su Cartera de Servicios.	La cartera de servicios es actualizada de manera regular. Evidencias: -Plantilla -Copia de pantallas con las actualizaciones	No se evidencia mediciones.
7. Índice de Satisfacción de Usuarios.	El índice de satisfacción en los usuarios lo visualizamos y medimos a través de la encuestas que realizamos diariamente . Evidencia.	

	Informe de encuesta	
--	---------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Disponemos de 6, canales para la información y comunicación, con resultados satisfactorios.  Evidencias: -Página web -Correo -Redes sociales	No se evidencia mediciones.
2. Disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.)	Tenemos un servicio de atención al usuario para información, contamos con redes sociales, portal web.  Evidencias: -Fotos -Link de la página web	
3. Disponibilidad de informaciones sobre el cumplimiento de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización, incluyendo la responsabilidad de gestión en los distintos servicios.	Trabajamos realizado grandes esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión, y transparencia de la información, pero no tenemos Dpto. de comunicación.  Evidencias: -Informes -Vistas públicas -Página web y redes sociales	No se evidencia mediciones.

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

Documento Externo SGC-MAP
------------------------------

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

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

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

**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
1. La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, Usuarios/Pacientes los empleados y otros grupos de interés).	La imagen y el rendimiento de la organización en la sociedad, la medimos de hemos recibido felicitaciones y reconocimientos, los usuarios clientes externos ven la imagen global de la organización como bueno. Evidencias: -Encuestas de satisfacción al usuario -Premios -Cartas de felicitación -Comentarios en redes sociales	
2. Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, y su contribución para cumplirlos.		No se evidencia
3. La participación de las personas en las actividades de mejora.	En nuestra Institución, le damos participación a las personas en las actividades de mejora haciéndolos partícipes de los diferentes comités intrahospitalarios en donde pueden hacer tomas de decisiones y propuestas de mejoras, también tenemos buzones de sugerencias que se abren cada 7 días y se socializan debilidades encontradas y se buscan las mejoras. Evidencias: -Fotos -Informe de los Buzones de Sugerencias -Encuestas -Acta de Comité	No se evidencia mediciones.

<p>4. Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Garantizamos el Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético, Hemos impartido talleres resolución de conflictos y la discreción de los casos que aquí acontecen manteniendo la confidencialidad y la armonía.</p> <p>Evidencias: -Reuniones -Fotos taller de solución de conflictos de interés</p>	<p>No se evidencia mediciones.</p>
<p>5. Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>En cuanto al mecanismos de consulta y dialogo Mantenemos la discreción con el dialogo, lo hacemos de manera personalizada y discreta, nos basamos en el hecho no en la persona.</p> <p>Evidencias: -Reuniones. -Copias Evaluación por desempeño</p>	<p>No se evidencia mediciones.</p>
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>7. La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Nuestra institución está sujeta a innovación y cambio con la finalidad de adecuarse a los nuevos tiempos y seguir prestando un servicio de calidad.</p> <p>Evidencias: -Fotos creación del departamento de atención al usuario</p>	
<p>8. El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Sumamente importante, debido a que los informes actuales se manejan a través de las diversas plataformas digitales.</p> <p>Evidencias: -Fotos Impresión de Informes Trimestrales. -Link Portal Transaccional. -Link Portal de Transparencia</p>	<p>No se evidencia mediciones.</p>
<p>9. La agilidad en los procesos internos de la organización.</p>	<p>Contamos con un excelente equipo de profesionales, en los medios directivos dedicados y empeñados a dirigir con amor y entrega.</p> <p>Evidencias: -Fotos coordinación de tareas en las oficinas. -Fotos trabajos en equipo</p>	<p>No se evidencia mediciones.</p>

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Contamos con un excelente equipo de profesionales, en los medios directivos dedicados y empeñados a dirigir con amor y entrega. Evidencias: -Copia de división del trabajo. -Copia de informes de estudios -Fotos mensajes grupo de Whatsapp asignando responsabilidades conjuntas	No se evidencia mediciones.
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No se evidencia mediciones.
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Se realiza equitativamente permitiendo la integración y el apoyo de otros departamentos si se requiere. Evidencia: Acuerdos de desempeño	
4. La gestión del conocimiento.	Gestionamos continuamente capacitaciones para nuestro personal debido a que, es de importancia para nuestro gobierno local. Evidencia: Fotos del personal en las capacitaciones Copia Plan Anual de Capacitación	
5. La comunicación interna y las medidas de información.	Mantenemos una buena comunicación y un ambiente de armonía que se refleje hacia el servicio que ofrecemos a la ciudadanía. Evidencias: -Fotos de asamblea Dirección y celebraciones de actividades. -Fotos reuniones personal de servicios	No se evidencia mediciones.
6. El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Nuestro alcance al reconocimiento y la calidad de esfuerzo en equipo es excelente. Evidencia: Fotos de reconocimientos.	No se evidencia mediciones.
7. El enfoque de la organización para los cambios	Nuestros cambios están enfocados al futuro y a largo	No se evidencia mediciones.

y la innovación.	plazo, según los nuevos desafíos y demandas. Evidencia: Copia solicitudes de nuevas herramientas y equipos	
------------------	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.		No se evidencia.
2. El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Somos una institución de apoyo y siempre estamos dispuestos a facilitar las condiciones laborales de nuestro equipo y a conciliar humanamente cualquier situación que se presente. Evidencias: -Copia Reportes de Vacaciones -Copia Licencias médicas	No se evidencia mediciones.
3. El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Valoramos al personal ante las tomas de decisiones con justicia y equidad. Evidencia: -Foto de Reconocimientos	No se evidencia mediciones.
4. Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No se ha medido.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollo sistemático de carrera y competencias.		No se evidencia
2. Nivel de motivación y empoderamiento.		No se evidencia
3. El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	La dirección demuestra capacidad para promover una estrategia de recursos humanos desarrollando sus capacidades y conocimientos según las metas de la organización. Evidencia: Plan de capacitación	No se evidencia mediciones.

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

**I. Resultados generales en las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	<p>Nuestro personal y los departamentos coordinan las tareas para que el servicio siga fluyendo normal en caso de urgencia interna.</p> <p>Evidencias: Copias de Licencias Médicas. Copias de Informes.</p>	No se evidencia mediciones.
2. Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Realizamos encuestas de satisfacción del personal, todos los equipos de nuestra institución se empoderan en las labores para lograr los objetivos propuestos.</p> <p>Evidencias: -Encuesta -Plan de capacitación -Fotos de encuentro entre departamentos para coordinar las actividades.</p>	
3. El número de dilemas éticos (por ejemplo: posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>Manejamos a tiempo cualquier dilema o conflicto de cara a mantener la unidad de todo el equipo, el cual es muy bajo por la relación de hermandad entre socios</p> <p>Evidencia: Fotos reuniones con Inspectores y supervisores de áreas para tratar diferencias.</p>	No se evidencia mediciones.
4. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>Participamos en actividades voluntarias y sociales para mantener las buenas relaciones y servicios institución/comunidad.</p> <p>Evidencia:</p>	No se evidencia mediciones.



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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados de Indicadores relacionados con:</b> †. El rendimiento individual (por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Hemos evaluado la productividad de nuestros empleados con buenos resultados. Evidencia: -Foto de Reconocimientos de los esfuerzos.	No se evidencia mediciones.
<b>2.</b> El uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Mantenemos un uso constate de tecnología de la información. Evidencias: -Fotos equipos Oficina de Informática. -Fotos herramientas informáticas en las oficinas	No se evidencia mediciones.

3. El desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación. (por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	El desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación han sido favorables en presupuestos y actividades formativas debido a los resultados que estamos alcanzando con los mismos. Evidencia: Fotos de los cursos.	No se evidencia mediciones.
4. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia

### CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

#### SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El impacto de la organización en la calidad de vida de los usuarios/pacientes y ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.		No se evidencia mediciones.
2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.	Tenemos buena valoración de la organización Evidencia: Link de las páginas de las redes sociales	No se evidencia mediciones.
3. El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.		No se evidencia mediciones.
4. El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura y la integridad. (respeto de los principios y valores de los servicios públicos,	Contamos con una ruta crítica rotulada para los desechos sólidos comunes, tenemos una caseta para basuras, otros desechos sólidos van a una fosa placentas, órganos etc., desechos cortantes en fosa, normas de bioseguridad, el hospital de fácil acceso	No se evidencia mediciones.

como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	para el transporte público y privado. Evidencias: -Pozos filtrantes -Mapa de la ruta de los desechos	
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se evidencia mediciones.
6. Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.		No se evidencia
7. Participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).	La percepción de la organización en la comunidad es buena, demostrable por la convocatoria y la asistencia masiva a los eventos que hacemos, la población y las organizaciones aportan recursos cuando se les solicita. Evidencia: -Listados, fotos	No se evidencia mediciones.
8. Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.	Tenemos una amplia cobertura de los medios de comunicación de la provincia que nos hace ver cómo nos ve la población y cuáles su percepción sobre nosotros. Evidencias: -Televisión, radio, prensa.	No se evidencia mediciones.

## SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>Tenemos proveedores con perfil de responsabilidad social que cumplen con las normas medio ambientales, hacemos acuerdos interinstitucionales con las diferentes organizaciones de la provincia, que ayudan a la sostenibilidad con agua permanente, cisterna, clarificamos las mismas y medimos su calidad, tenemos un sistema eléctrico adecuado y contamos con planta eléctrica parada de motores para evitar ruidos, acuerdos con Promese, supermercados, estaciones de gasolina, ferreterías, invernaderos locales, planta eléctrica, sistema eléctrico, acuerdos inter institucionales, vigilamos las actividades comerciales de la ciudad y los proveedores, responsabilizándolos del cumplimiento de las normas medioambientales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fotos participación comerciantes en operativos de limpieza.</li> <li>-Copias notificaciones limpieza de espacios y camiones cerrados con lonas.</li> </ul>	<p>No se evidencia mediciones.</p>
<p>2. Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Mantenemos una relación constante con diferentes autoridades y la comunidad con el fin de lograr las metas mediante esfuerzos colectivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fotos Juntas de Vecinos</li> <li>-Foto actividades deportivas</li> </ul>	
<p>3. Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos,</p>	<p>Brindamos mucha importancia a las coberturas de los medios de comunicación a través de ellos</p>	

contenidos, etc.).	podemos observar cualquier inquietud de nuestra gente que requiera de atención. Evidencia: -Link de Reportes de Televisión.	
4. Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se evidencia
5. Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencia
6. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. (Número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).		No se evidencia
7. Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los pacientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	Tenemos programas de prevención de riesgos para la salud como es el programa de vacunación, Programas de prevención ITS., VIH, Tuberculosis, programa de nutrición continuada, tenemos un plan de emergencias y desastres que es modificado regularmente según la necesidad. Evidencias: -Plan de emergencia y desastre, actividades de los programas, fotos informes.	
8. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo: informe de sostenibilidad).	Nuestros resultados de medición de responsabilidad están evidenciados con los Informes periódicos de las entregas de los reportes. Evidencia: -Entrega de reportes	
9. Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.		No se evidencia

10. Uso de incinerador para los residuos médicos.	Usamos incineradores para los residuos médicos, los tenemos en áreas específicas emergencia, sala de hombres, maternidad entre otros  Evidencia: Fotos de los incineradores	No se evidencia mediciones.
11. Política de residuos y de reciclado.	Trabajamos con la política de residuos y de reciclado establecida en los protocolos de salud. Evidencia: -Documento que sustenta el protocolo	No se evidencia mediciones.

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

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

**SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: producto y valor público.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.	Hemos aumentado nuestra cartera de servicios por la demanda de nuestros usuarios y al mismo tiempo mejorado la calidad de nuestras prestaciones, hacemos evaluaciones de desempeño y productividad a todo el personal, el 95% de la población percibe la calidad del trabajo del hospital de manera favorable. Evidencias: -Cartera de servicios -Encuestas -Evaluaciones	
2. Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Hemos causado gran impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios ya que hemos aumentado nuestra cartera de servicios y la calidad de los mismos tenemos buenos niveles de satisfacción de la ciudadanía con el servicio que ofrecemos. Evidencias: -Encuestas de satisfacción al usuario	

	-Cartera de servicio	
3. Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.	Ofertamos un nivel de calidad correspondiente a un segundo nivel de atención, recibimos inspecciones periódicas por el SNS y los servicios regionales.  Evidencia: -Auditorias, inspecciones	No se evidencia mediciones.
4. Nivel de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Nos aseguramos de que se cumplan los convenios y contratos entre las autoridades y la organización, dándole fiel seguimiento a los mismos con el equipo de gestión.  Evidencia: -Convenios de gestión, reuniones	No se evidencia mediciones.
5. Resultados de inspecciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencia
6. Resultados de la innovación en servicios/productos.	Realizamos mejoras de resultados e innovación de los servicios que ofrece la institución contamos con máquinas nuevas automatizadas en diferentes áreas que han incrementado el servicio.  Evidencia: -Fotos de equipos y maquinarias	No se evidencia mediciones.
7. Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia
8. Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se evidencia

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

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

<p>1. Eficiencia de la organización en términos de la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Trabajamos la eficiencia de la institución en términos de la gestión de los recursos disponibles</p> <p>Evidencias:  Reloj electrónico  Foto del organigrama  Copia del manual de cargos  Copia de acuerdo de desempeño</p>	<p>No se evidencia mediciones.</p>
<p>2. Resultados de mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Innovamos y mejoramos en servicio y calidad los procesos de nuestra institución como forma de satisfacer a los usuarios y ser competitivos Realizamos los acuerdos de desempeño a principio del año, con cada uno del personal y a mediados de año medimos el cumplimiento del mismo.</p> <p>Evidencias:  -Encuesta de satisfacción  -Copias de acuerdos de desempeño  -Colocación de equipos de tecnología avanzada</p>	
<p>3. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>4. Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).</p>		<p>No se evidencia</p>
<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>Valoramos el uso de la tecnología y las herramientas de trabajo moderno para facilitar mejor desenvolvimiento en los procesos de la organización, comparamos precios y la forma de adquisición, Tenemos una gran mejora con el uso de la tecnología de la información, uso de plantillas electrónicas, auditorías médicas, uso en la facturación, archivo entre otros, usamos material reciclable.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se evidencia mediciones.</p>



	-Sistematización de las áreas Foto equipos en informática para escaneo e impresión.	
6. Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se evidencia
7. Resultados de reconocimientos, por ejemplo: en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.	Hemos participado en premiaciones y recibido reconocimientos.  Evidencia: -Fotos de los reconocimientos	No se evidencia mediciones.
8. Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se realizan auditorias mensualmente, por el área administrativa y de contabilidad, con una supervisión directa del SNS, se realiza un presupuesto anual de la institución, inventarios de todos los inmuebles de la institución., hacemos una planificación presupuestaria de acuerdo a los objetivos de la institución, cumplimos con los manejos de las partidas presupuestadas cada año.  Evidencias: Presupuesto anual (POA) informes	No se evidencia mediciones.
9. Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a suplidores.		No se evidencia

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