



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 Materno Dra. Evangelina Rodríguez

FECHA:

16/09/2022

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 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 1: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 1.1. 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</p>	<p>Se formularon la misión, visión y valores del hospital, implicando a los grupos de interés y empleados</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos de la Actividad Realizada 2. Reverso de Carnet Con Misión, Visión y Valores <p>Evaluamos los valores del servicio nacional de salud y las características del hospital, socializándola con los líderes de cada grupo</p>	<p>No se ha Socializado Misión, Visión y Valores, e inclusión de publicación en redes, carteleras internas, etc.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>	<p>Se formularon la misión, visión y valores del hospital, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>Fotos de la Actividad Realizada</p> <p>Reverso de Carnet Con Misión, Visión y Valores</p>	<p>No se ha hecho Refrescamiento y divulgación de masiva de Misión, Visión y Valores</p>
<p>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,</p>		<p>No se ha realizado socialización a la actualidad</p> <p>No está desarrollado un modelo de gestión formal</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>Estamos a la espera de la conformación del Comité de Ética, por parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.</p>	<p>* Formar Comité de Ética institucional,</p>
<p>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>Se realiza la encuesta de clima laboral con el fin de conocerlo y mejorar el mismo, a los colaboradores se les escucha cuando tienen inquietudes y se les pide opinión ante cualquier situación.</p>	<p>Realizar plan de mejora del Clima Laboral</p>

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 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>Estructura organizativa aprobada Manual Organizacional y de Funciones en espera de aprobación por el MAP</p> <p>Regularización y ejecución del SISMAP Salud</p> <p>Si, se definen estos resultados e indicadores a través del POA</p>	<p>No se ha logrado la estandarización de la presentación de las informaciones.</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>No se desarrolla un sistema de gestión de la información</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 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>Se realiza anualmente la actualización del Autodiagnóstico de la CAF. Evidencia: Autodiagnóstico del CAF</p> <p>Se han dinamizado las plataformas digitales y redes sociales, con la creación de la OAI, y departamento de Relaciones Publicas</p> <p>Creación del Departamento de Calidad de la Gestión para la concretización y depuración de los procesos internos</p> <p>Se está realizando promoción de los servicios prestados en medios impresos y Digitales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>Se está generando la Cultura de Cambio hacia el desarrollo Organizacional Basado en la Calidad de Servicio y de la Gestión.</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>Se realizan socializaciones continuas respecto al trabajo por resultados y promoviendo cultura de cambio</p>	
--	---	--

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <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 oportunidades y abordando las necesidades individuales y las</p>	<p>Se está promoviendo el trabajo en equipo, con el fin de maximizar los recursos y evaluando a través de indicadores los resultados obtenidos. Evidencia: Socializaciones de Informes Técnicos de Poa. Matriz de Monitoreo</p> <p>La institución actualmente está en un proceso de reingeniería organizacional en fusión a cambios de paradigmas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>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>Se retroalimenta a los empleados respecto a los resultados obtenidos en los principales indicadores de la Gestión. Evidencias: Reuniones de Socialización</p> <p>Se realizan mesas de trabajo y reuniones de Socialización. Evidencia: Reuniones Grupales e Individuales de Socialización</p> <p>Se están distribuyendo las actividades en áreas críticas para delegar funciones y responsabilidades Evidencia: Estructura Organizativa, Plan de Mejora</p> <p>Se imparten capacitaciones tanto virtuales como presenciales. Evidencia: Relación de participantes., Plan de Capacitación Anual</p> <p>Se realizan los acuerdos de desempeño para la optimización del trabajo por resultado, mejorando la distribución de los planes de incentivos semestrales</p>	<p>No se ha aprobado el Manual Organizacional y de Funciones</p> <p>Implementar la entrega de reconocimiento al empleado del mes</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas. 3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión. 4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas. 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>Si, se realizan reuniones de análisis en la sala situacional a nivel interno Evidencia: Informe de Sala Situacional</p> <p>Se han realizados acercamientos con grupos y entes legislativos y políticos Evidencias: Minuta de reuniones, Fotos de Reuniones</p> <p>Si, estas políticas son tomadas en cuenta para ser incorporadas al POA, SISMAP y todos los indicadores de gestión institucional</p> <p>Si, se programan las actividades anuales según necesidades existentes en la prestación del servicio, y en la comunidad</p> <p>Si, parcialmente se establecen convenios interinstitucionales con universidades privadas. Evidencia: Acuerdos Interinstitucionales</p>	<p>No sé han integrado los grupos de interés externos, comunitarios y políticos para realizar acuerdos de mejoras de interés común.</p> <p>No se han ampliado el número de convenios para establecer nuevas alianzas estratégicas</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Actualmente se están realizando encuestas de satisfacción al usuario, socializadas a nivel interno con los grupos de interés y se publican resultados. Se publican en las redes temas de interés para las usuarias. Evidencias: POA, SISMAP Salud).</p>	<p>No se participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales ni grupos de presión</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,</p>	<p>Se realizan Planes de Emergencias y Desastres a través del comité, y ajuste en procesos referentes a impacto legal y cumplimiento fiscal. Evidencias: Minutas, Resoluciones, Correos , Fotos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>como insumos para estrategias y planes.</p> <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>Si, se efectuar reuniones constantes a través de los comités priorizados a nivel hospitalario para controles y decisiones internas. Evidencias: Minutas, Planes de Mejora, Listado de Participantes, Actas Constitutivas, Fotos</p> <p>Se ajustan las políticas de atención y principios hospitalarios, procesos estandarizados, protocolos de atención para las mejoras en la calidad del servicio Evidencias: Reuniones del Comité de Calidad., Comité de Bioseguridad, Emergencias y Desastres. Minutas, Lista de Participantes.</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>Si, se realizan socializaciones a través de monitoreos internos para cumplimiento de plan operativo y Sismap salud. Evidencias: Matriz de Monitoreo, Ranking SISMAP</p>	<p>No se ha aplicado Análisis FODA, ni Plan Estratégico Institucional.</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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>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>Sí; se traducen la misión y visión en objetivos definidos en el POA, SISMAP. Evidencias: Informe Trimestral SISMAP, Monitoreo Trimestral POA</p> <p>Si, se desarrollan reuniones de socialización y mesas de trabajo para elaboración y definición de POA Institucional. Evidencias: Minuta, Fotografías</p> <p>Se ha realizado la recolección del Programa tapita por quimio, como modelo de gestión ambiental, se realizan charlas de formación y planificación familiar. Evidencia: lista de participantes, fotos e informes, Formularios</p> <p>Se asegura la disponibilidad de recursos de las acciones contenidas en el POA y PACC. Evidencias: Plan Operativo Anual Estándar, Plan de Compras y Contrataciones, Ejecución Presupuestaria</p>	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se definen las prioridades dentro del marco temporal establecido del Plan Operativo Institucional. Evidencias: POA</p> <p>Se establecen objetivos mediante el POA, e indicadores mediante SISMAP. Evidencias: Monitoreo POA, Ranking SISMAP</p> <p>Si, se realizan presencial y virtualmente con el SNS todas las plataformas disponibles y formatos estandarizados resultados de herramientas de Gestión POA, SISMAP. Evidencias: Informes POA, Resultado SISMAP</p> <p>Si, se realiza La monitorización, medición y evaluación de los logros mediante el POA, SISMAP</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. 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. 3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes. 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>Si, se está dinamizando el trabajo de la Gestión de Calidad de Servicios Hospitalarios. Evidencias: Informes</p> <p>Se realizan capacitaciones con el INFOTEP y El INAP. Evidencias, Relación de Participantes y Fotos</p> <p>Si, se está alimentando el portal de transparencia, Plataforma SISMAP SALUD Evidencias: Reportes e informes de la OAI, Ranking SISMAP</p> <p>Se desarrollan planes de mejoras por áreas para cartera de servicios y gestión interna : Evidencias planes de mejoras</p>	<p>No se ha Actualizado el Servidor tecnológico para la sistematización de los procesos administrativos, contables y mejora de la red.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Si, se Proyectan a través del POA	

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)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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	Si, se realiza levantamiento de necesidades de RRHH. Evidencia: matriz necesidades de recursos humanos Se establecen los criterios regularizados por el SNS y el MAP. Evidencias: Manual de Cargos SNS	A la espera de la aprobación del Manual Organizacional y de Funciones por parte del MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>competencias necesarias para el futuro.</p> <p>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.</p> <p>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, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>Se realiza encuesta de Clima laboral para determinar la estabilidad laboral del empleado. Evidencia: Informe de Resultados de la encuesta</p> <p>Si, se aseguran las capacidades mediante la evaluación de personal previa revisión de expediente y análisis de perfil de cargo.</p>	<p>Elaborar Plan de Mejora Clima Laboral)</p>
<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</p>	<p>Si, se establece un canal de evaluación estandarizado por el MAP y SNS</p> <p>Se implementa el sistema de evaluación del desempeño remitido por el SNS y el MAP.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>Si, se utilizan los perfiles de competencias para la selección de las contrataciones por la nómina interna, también lo usan para desarrollo de los empleados ya seleccionados por el SNS.</p> <p>Evidencias: expediente de empleado y perfil de cargo.</p>	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>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>Si, se realizan evaluaciones de desempeño para ser evaluados por los resultados de la Gestión bajo políticas específicas del SNS y el MAP. Evidencias: Matriz de Acuerdos y Evaluación de Desempeño</p> <p>Si, RRHH realiza reuniones con las diferentes áreas para debatir sobre las necesidades de capacitación, con base en esto se transmite la solicitud al INAP</p> <p>Si, se está innovando a través de plataforma virtuales formaciones online respecto a gestión) Evidencias: SISMAP, reuniones vías zoom y team</p> <p>Se realizan los acuerdos de desempeños de los colaborados, según las actividades programadas en el POA. Evidencias: POA, Formulario acuerdo y evaluación de desempeño</p> <p>A los nuevos empleados se les da una inducción relacionada con la actividad y el área a la cual pertenecerá. Evidencia: instructivo de manual de procedimientos y ficha perfil del cargo.</p> <p>Si, se promueve la movilidad interna de personal. Evidencias: Relación de Traslados, Reclassificaciones, Nombramientos.</p>	<p>Elaboración de manuales de normas de procedimientos internos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Si, se están realizando formaciones e-learning y a través de redes sociales y plataformas virtuales. Evidencia: Lista de Asistencias a Talleres Virtuales</p> <p>Se realizan charlas formativas, y orientativas para los colaboradores respecto a temas relacionados a formación y atención al usuario</p> <p>Se implementó la cultura financiera a través de reuniones de socialización y control de gastos. Evidencias: Reuniones de Socialización de POA y Presupuesto</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <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</p>	<p>Se realizan reuniones de socialización en las cuales se promueve la cultura del dialogo y comunicación, fomentando así el trabajo en equipo. Evidencia: relación de participantes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>Si, se está implementando la cultura de gestión a través de los departamentos de planificación y calidad de la Gestión Evidencias: Informes del POA</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 organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Mediante el sistema de gestión del desempeño, los empleados y representantes (comisiones de sindicatos) se involucran en el desarrollo y seguimiento de planes de mejoras</p> <p>Si, mediante los acuerdos de desempeño</p> <p>Se realiza la encuesta de clima laboral a el personal Evidencia: Resultados de Encuesta de Clima Laboral</p> <p>Se procura que las oficinas y demás áreas laborales estén bien ambientadas e higienizadas, para de esta manera procurar la salud laboral de los colaboradores. Evidencias: jornadas de higienización y fumigación, mantenimiento de áreas comunes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	Se implementan las condiciones previstas en la Ley 41-08 para conciliar la vida familiar y laboral.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. 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).	Si, se atienden las necesidades especiales cuando se presenta el caso Si, se hacen actividades conmemorativas para celebrar el día de las secretarias, Bioanalista, médico y demás, y se aplica el incentivo semestral por productividad SeNaSa. Evidencias: fotos de actividades y matriz incentivo	

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>Sí, están identificados los proveedores incluidos en la Cartera. Evidencia: Cartera de servicios, Listado de Residentes Médicos, Alianzas Estratégicas</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>Sí, se han desarrollado Acuerdos con las siguientes instituciones: UASD, UNIBE, INTEC, UTESA, Evidencia: Contratos de acuerdos referidos</p> <p>Si, se establecen estas responsabilidades. Evidencia: Acuerdos firmados por los proveedores</p>	<p>No se incluyen -en los acuerdos de colaboración aspectos de responsabilidad social</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Se realizan Convenios Inter Institucionales. Evidencias: Acta de convenios</p> <p>Sí, se seleccionan asegurando que se impliquen los criterios mínimos para ser proveedores del Estado.</p>	

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>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Se realizan publicaciones informativas constantemente en las redes y en el portal de transparencias, en los cuales se proporcionan datos de la institución. Evidencia: portal de transparencia y redes sociales.</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>Se está dando seguimiento a las quejas y sugerencias que se obtienen a través del buzón de sugerencia, con el fin de mejorar los servicios brindados. Evidencia: Informe Trimestral satisfacción al cliente y buzón de sugerencias.</p> <p>Se han instalado los buzones de quejas y sugerencias. Se realiza la Encuesta del Índice de Satisfacción al Usuario. Evidencia: Informe Trimestral</p> <p>Sí, se explican a los clientes mediante la Cartera de Servicios disponibles para los usuarios. Evidencia: Cartera de servicios</p>	<p>No se ha realizado la Carta Compromiso</p>

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<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>Sí, se ejecuta la gestión financiera atendiendo a las necesidades requeridas. Evidencias: Informes de compras semanales por prioridad y por departamentos, Ejecución Presupuestaria, Evidencias: Plan de Compras PACC, Informe Financiero Trimestral, POA.</p> <p>Si, mediante reuniones y análisis financiero que considera los riesgos y oportunidades. Evidencias: Informe Financiero Trimestral, Ejecución Presupuestaria.</p> <p>Si, mediante el Portal de Transparencia. Evidencias: Informes De Ejecución Presupuestario, Ingresos y Gastos, Estados Financieros, Nominas</p> <p>Se cumplen con todas las normas para asegurar una gestión financiera rentable y ahorrativa. Evidencias: Informes Financieros de Ingresos y Gastos, y Ejecución Presupuestaria</p>	<p>No se realiza contabilidad de costos</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.).	Si, se introducen sistemas de planificación y de control, mediante la elaboración de un presupuesto anual. Evidencias: POA	No se realiza contabilidad de costos
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Si, se evidencian las responsabilidades financieras	No se delegan ni descentralizan las responsabilidades financieras entre las diferentes áreas

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Se maneja la Plataforma Sismap salud como herramienta de medición de indicadores priorizados. Evidencias: Plataforma Sismap</p> <p>El área de Estadísticas recoge y procesa información sobre usuarios y resultados internos. Evidencia: Informes estadísticos, sala situacional, Encuesta de Satisfacción al Usuario</p>	

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>Si, se realizan capacitaciones virtuales, entregables digitales y matrices como medios de reportes. Evidencia: Lista de Participantes de Reuniones Virtuales, Caja de Herramientas de Instrumentos Estandarizados</p> <p>Si se asegura un intercambio permanente de conocimiento entre el personal. Evidencias: Reportes de Minutas, reuniones y Listado de Participantes.</p> <p>Si, se están realizando los monitoreos continuos del personal de la Organización. Evidencias: Encuesta de Clima Laboral</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>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.</p>	<p>Si se utilizan canales de retroalimentación, reuniones de socialización y foros para mesas de Trabajo. Evidencias: Minutas de Reuniones,.</p> <p>Se realizan monitoreos mensuales para retroalimentación y se usan las diversas plataformas de retroalimentación: Evidencias: SISMAP, POA,</p>	<p>No existen actualmente acuerdos de confidencialidad</p>

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		<p>No se gestiona la tecnología atendiendo a los objetivos estratégicos y operativos</p> <p>No se implementa relación costo-efectividad de las tecnologías</p> <p>No se aseguran formalmente las capacidades de las personas para el uso de las tecnologías</p> <p>No se aseguran formalmente las capacidades de las personas para el uso de las tecnologías</p> <p>No se cuenta con plataforma tecnológica para tal fin.</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>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando</p>		
<p>sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</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>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</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>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>Considerando este impacto medioambiental, se realiza el relleno de cartuchos Evidencia: Documentos de compras, inventario</p>	<p>No se lleva una 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>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>Se realiza el manejo operativo del uso y mantenimiento preventivo de la organización con los recursos disponible. Evidencia: Plan de Mantenimiento Preventivo, Plan de Hostelería Hospitalaria</p> <p>Se utilizan los recursos disponibles mediante su monitoreo y mantenimiento con los recursos disponible. Evidencias: Informe de Mantenimientos Preventivos</p> <p>Se evalúan trimestralmente la vida útil del activo fijo. Evidencias: Inventarios Trimestrales, Inventario de Descargos</p> <p>Se dispone la institución a actividades sociales y comunitarias. Evidencias: Entrega de Donativos de entes externos.</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</p>	<p>Si, se da mantenimientos a plantas energéticas y compra de combustibles. Evidencias: Plan Anual de Compras, Informe de Mantenimiento Preventivo</p> <p>Si, se da acceso adecuado a las usuarias del centro, y garantiza medios de transporte.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).		

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
La Organización:		
<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>Si, se garantiza a través dela estructura Organizativa Aprobada por el MAP. Evidencias: Estructura Resolución 004-2022,</p> <p>Si, se garantiza a través dela estructura Organizativa Aprobada por el MAP. Evidencias: Manual de Organización y Funciones Resolución 047-2022</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</p>	<p>Si, se realizan seguimiento de actividades a través del POA. Evidencias: Informe de Seguimiento y Planes de Mejora.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>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>Si, se realiza el proceso de monitoreo mensual para seguimiento de POA y SISMAP SALUD. Evidencias: Informes de Seguimiento, Seguimiento a plan de Mejoras, Ranking Sismap Salud.</p> <p>Se socializan resultados para posibles cambios y mejoras continuas. Evidencias: Planes de Mejora</p> <p>Se actualiza anualmente el Plan de Autodisnostico CAF. Evidencias: Plan de Mejora CAF</p> <p>Se actualiza la Cartera de Servicio Mensual, y se realiza encuesta de satisfacción ciudadana. Evidencias: Cartera de Servicios, Informe de Satisfacción ciudadana</p>	<p>Se debe completar el área de cómputos con personal para garantizar procesos</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>		
<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,</p>	<p>Se manejan procesos de Gestión de Satisfacción Ciudadana a través de buzones de Sugerencias y Reclamos. Evidencias: Buzones,.</p> <p>Se manejan procesos de Gestión de Satisfacción Ciudadana a través de buzones de Sugerencias y Reclamos. Evidencias: Portal 311.</p> <p>Se aplican medidas para manejo oportuno y respeto a las diferentes comunidades.</p> <p>Si, mediante las redes sociales, los ciudadanos pueden obtener informaciones, se manejan formatos estandarizados para publicaciones en medios impresos. Evidencias: Redes Sociales, Cartera de Servicios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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 	<p>Se manejan y cumplen todo el proceso estandarizado por los entes reguladores, SALUD PUBLICA, SNS, MAP. Evidencias: Caja de herramientas documentos estandarizados, Resoluciones, Normativas.</p> <p>Modelo de gestión y monitoreo de la Calidad Institucional, Plan interconexión Red Pública de Servicios de Salud. Evidencias: Informes y Reportes</p> <p>Se realizan comité de trabajo para centralizar puntualizar temas de interés. Evidencias: Indicadores de Calidad de los servicios en salud</p> <p>Se manejan acuerdos de desempeños para garantizar el cumplimiento de los procesos internos. Evidencias: Acuerdos de Desempeño</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>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.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se realizan acuerdos inter institucionales para realizar alianzas estratégicas. Evidencias: Acta de Acuerdos, Convenios</p> <p>Se realizan acciones de mejoras a través de seguimiento y prestación de Servicios de Ayuntamiento, Bienes Nacionales. Evidencias: Descargo de Activos Desincorporados, Recogida de Basura y desperdicios</p>	

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.

1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p> <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>Se realizan procesos de retroalimentación para determinar nivel de atención e interacción con el usuario. Evidencias: Encuestas de Satisfacción al Usuario, Buzones de Sugerencias</p> <p>Se evalúan los índices de atención, para atender sus requerimientos y mejorar la calidad del servicio. Evidencias: Encuesta de Satisfacción al usuario.</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>Ya se encuentra activa el Área de transparencia donde se alimenta el portal para las publicaciones correspondientes. Evidencias: Portal de Transparencia</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	El departamento de Atención al Usuario mantiene un monitoreo continuo de los niveles de satisfacción. Evidencia: Informe de índice de Satisfacción al usuario	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Se mantiene actualizada la cartera de servicios en función a la demanda existente. Evidencias: Cartera de 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.).	El Hospital se encuentra ubicado en un punto céntrico y de fácil acceso y Cuenta con la señalización necesaria para personas discapacitadas. Evidencias: Fotos de la Ubicación, Fotos de Señalización	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	Todo el servicio ofertado cuenta con características de calidad adaptados a su origen y sostiene su monitoreo constante. Evidencias: Protocolo de Servicios prestados.	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del	Se atienden todos los casos bajo las políticas establecidas y cumpliendo con los protocolos necesarios para cada caso.	
cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se cuenta con una Plataforma Tecnológica adaptada a las necesidades actuales del centro

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Agilidad de la organización. 7) Digitalización en la organización.		No se cuenta con una Plataforma Tecnológica adaptada a las necesidades actuales del centro

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). 2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. 3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad. 4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>Actualmente se atienden todos los requerimientos a través de la OAI, y Atención al Usuario. Evidencias: Informe POA</p> <p>Se realizan los respectivos comités para los seguimientos respectivos buscando el sostenimiento del servicio prestado. Evidencias: Minutas de Reuniones y Acuerdos, Plan de Mejora)</p>	<p>No se cuenta con una Plataforma Tecnológica adaptada a las necesidades actuales del centro</p> <p>No se ha realizado la Carta Compromiso</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>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>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios</p>	<p>Se manejan: Porta Web, Redes Sociales, Líneas Telefónicas, Atención 311</p> <p>La información se encuentra disponible bajo las plataformas informativas y de atención, web, redes sociales, Atención al Usuario, Líneas telefónicas</p> <p>Se elaboran monitoreos, mensuales, trimestrales, semestrales y anuales donde se informa la efectividad y el cumplimiento de la Gestión. Evidencias Informes POA, Sismap.</p> <p>Se elaboran las cargas correspondientes a las informaciones del portal de transparencia. Evidencias: Portal Web</p> <p>Se realizan bajo la actualización y mantenimiento de la Cartera de Servicios. Evidencias: Cartera de Servicios.</p> <p>Se están programando según el compromiso establecido por cada producto</p> <p>Se mantienen estandarizados por tipo de servicios, y procedimientos. Evidencias: Cartera de Servicios y Protocolos</p> <p>Se fijan a través de los estándares del Servicio Nacional de Salud y los ofertados por las diferentes ARS</p> <p>Se publican la Cartera de Servicios a través de la Redes Sociales y Portal Web.</p>	<p>Se debe realizar la carta compromiso</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
(Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).		

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 realizan socializaciones constantes para revisión, evaluación, monitoreo, de los procesos ejecutados evaluando su impacto en la prestación del Servicio. Evidencias: POA, Equipo de Contraparte, Sala Situacional, Comités.</p> <p>Se están implementado la activación de los Buzones de Sugerencia, Colocación de Buzones de Sugerencias y su comité, y Encuestas de Satisfacción al usuario</p>	<p>No se tiene diseñado actualmente un Plan Estratégico Institucional</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>Se realizan bajo los parámetros establecidos por medios estandarizados, encuesta de satisfacción, buzones de sugerencias</p> <p>Se realizan las orientaciones correspondientes a través del Departamento de Consejería y Psicología.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 información sobre sus necesidades y expectativas.	Se ha realizado levantamientos con la participación de las diferentes unidades de servicios para detectando necesidades actuales para realizar mejoras constantes Evidencias Plan de Mejora por áreas	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes. 2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Se realiza la actualización constante del portal de transparencia, redes sociales y medios digitales. Se realiza la carga de todas las informaciones a través del portal de Transparencia.	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <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>Se ha actualizada la imagen institucional, estandarizado por le SNS y dando cumplimiento a las políticas establecidas Evidencias: Imagen Institucional, Logos, Formatos, Uniformes, Señalética</p> <p>Se realizan Mesas de trabajo y de monitoreo mensuales, trimestrales y anuales para su ejecución. Evidencia: POA, Informes de Monitoreo.</p> <p>Se realizan por área los informes de gestión reportadas en el monitoreo del POA. Evidencias: Plan de Mejoras por área.</p> <p>Se realizan reuniones de socialización para integrar los equipos de trabajo a los lineamientos éticos de la organización. Evidencias: Minutas de Reunión, Comité de Calidad en la Gestión</p> <p>Se Aplican las Encuestas de Clima laboral. Evidencias: Informe de resultados de encuestas de Clima laboral.</p> <p>Se considera dentro de los lineamientos estratégicos emitidos por los entes regulatorios, y se socializan y aplican dentro de la institución.</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Actualmente se mantiene una línea de dialogo y de priorización de requerimientos para canalizar y actualizar procesos de mejora. Evidencias: Minuta de Reuniones, Plan de Capacitación, Caja de Herramientas estandarizadas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) El impacto de la digitalización en la organización. 9) La agilidad de la organización.	Actualmente existen procesos administrativos establecidos y Estandarizados por SNS. Evidencias: Manual Organizacional y de Funciones	No tenemos procesos sostenibles en cuanto a digitalización y actualización de las plataformas tecnológicas.

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:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas. 4) La gestión del conocimiento.	Adaptación progresiva de las necesidades actuales del centro según los recursos disponibles. Evidencias: Solicitud de Nombramientos, Actualización de Estructura Organizativa y Manual Organizacional y de Funciones. Revisión y solicitud de Cambios estructurales según las necesidades operativas por Áreas. Evidencias: Levantamiento de Informes Equipo de Contraparte. Se realizan las Evaluaciones y Acuerdos de desempeño. Evidencia: Matriz de Evaluación Se solicitan las capacitaciones pertinentes al INAP, INFOTEP, según los requerimientos del	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>centro. Evidencias: Matriz de plan de Capacitación y ejecución del plan.</p> <p>Se han creado mecanismos informativos, Comité de trabajo, cartelera, mesas de trabajo. Evidencias: Minutas de reuniones, Actas.</p> <p>Se asignan actividades programadas según los acuerdos de desempeño y se asigna incentivos según calificaciones y resultados esperados Evidencias: Matriz de Evaluación para Incentivo</p> <p>Se aplican según requerimientos de servicios, y adaptados a la normativa del SNS. Evidencias. POA</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Actualmente se realizan capacitaciones y actividades de integración para la mejora del Clima Laboral. Evidencias: Plan de Capacitación, Clima Laboral</p> <p>El departamento de RRHH esta implementado las medidas necesarias para complementar la responsabilidad, el trabajo en equipo, medidas de trabajo social y protección. Evidencias: Inducciones, Capacitaciones online y Presenciales, entre otras</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La organización maneja la Empatía y la apertura para garantizar igualdad, equidad. Evidencias: Encuesta de Clima Laboral</p> <p>Se han mejorado las instalaciones en cuanto Infraestructura, Mantenimiento e Higiene, Depurando los activos fijos descartados, Habilitando Nuevas Áreas, y Equipando como complemento las unidades de Apoyo. Evidencia: Informe y Seguimiento del plan de manteniendo preventivo de Equipos e Infraestructura, POA</p>	

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
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p> <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Se establecen según los lineamientos establecidos por el MAP. Evidencias: Expedientes de Personal.</p> <p>Se están Creando los mecanismos para la implementación de los planes de Mejoras para generar Cultura Organizacional y Trabajo en Equipo. Evidencias: Plan de Capacitación, Matriz de Necesidades de Adiestramiento</p> <p>Se elabora a través del plan de capacitación, y Clima Laboral. Evidencias:</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1.Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <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</p>	<p>En la actualidad se realiza el seguimiento al personal pasivo por enfermedad y se ejecutan las auditorias médicas. Evidencias: Matriz de Personal Pasivo por enfermedad y de auditoria médicas.</p> <p>Se están creando los mecanismos necesarios para el desarrollo de las actividades de participación organizacional. Evidencia: Plan de Mejora</p> <p>No se identifican según se observa. Evidencias: Encuesta de clima laboral.</p> <p>Se realiza jornadas con impacto social y comunitario. Evidencias: Reporte de Actividad Tapita por Quimio</p> <p>Atención al usuario está en constante capacitación y majos dela encuesta de satisfacción al cliente. Evidencias: Informe de Satisfacción al Cliente.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).		

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>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>Se presenta a través de las evaluaciones de desempeño. Evidencias: Matriz</p> <p>Se realiza el seguimiento al plan de capacitación. Evidencias; Relación de participantes de capacitación</p> <p>Se realiza a través del incentivo semestral. Evidencias: Matriz de incentivo SENASA.</p>	<p>Se requieren la actualización, digitalización y sistematización de los procesos.</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</p>	<p>A través de atención al usuario y consejería se realizan charlas formativas y de orientación. Evidencias: Lista de participantes.</p>	
<p>financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, 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>Se mantienen los lineamientos establecidos para su cumplimiento por los entes rectores.</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>Según solicitudes y planes de apoyo el centro otorga y distribuye donaciones y entregas especiales a personas de escasos recursos. Evidencias: Fotos de actos de entrega.</p>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la</p>	<p>Seguimiento sobre temas de natalidad, mortalidad, orientación sobre ETS, TB, entre otros programas que ayudan la prevención. Evidencias: Lista de participantes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>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>Se da seguimiento y orientación sobre normas y procesos exigibles que se transparentan y dan cumplimiento a los establecido por entes rectores. Evidencias: Resoluciones, Normas, Leyes, etc.</p> <p>Se realizan y prevén según las normas regulatorias y entes rectores. Evidencias: Planes de emergencias y Desastres, Simulacros, etc.</p> <p>Se manifiesta y obtienes información a través de resultados de las encuestas de satisfacción al usuario. Evidencias: Índices de Satisfacción al usuario</p>	

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</p>	<p>Se realizan campañas y programas para la protección medio ambiental. Evidencias: Informes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>Se mantiene relación directa a través de reuniones y acuerdos inter institucionales, Evidencias: Acuerdos, Alianzas.</p> <p>Apoyo constante en publicaciones periódicas en redes sociales SNS. Evidencias: Redes Sociales, Transparencia.</p> <p>Se mantiene lenguaje igualitario, a través de atención al usuario se mide la calidad y la satisfacción al usuario y a la comunidad. Evidencias: Encuesta.</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</p>	<p>Se mantiene el seguimiento al control y direccionamiento de recursos de atención. Evidencias: Reportes</p> <p>Los entes rectores mantienen planes ejecutorios para manejar e intercambiar conocimientos según la necesidad del centro. Evidencias: Lista de participantes en charlas, conferencias y talleres vía zoom, team.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</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>Se da seguimiento a las rutinas de charlas y orientaciones a través de la consejería y de atención al usuario. Evidencias: Acuerdos, Lista de Participantes, Programas.</p> <p>Alianzas estratégicas con Ayuntamientos, y la Empresa de Energía Eléctrica para controles internos con impacto social.</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>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>Estos resultados se registran y los datos están contenidos en el formulario 67-A. Evidencias: Sala Situacional</p> <p>Se da seguimiento a través de SISMAP SALUD. Evidencias: Plataforma, informes, reportes</p> <p>Se da seguimiento a través de SISMAP SALUD. Evidencias: Plataforma, informes, reportes</p> <p>Seguimiento continuo para cumplimiento de acuerdos. Evidencias: Informes</p> <p>Se realizan por medio de los parámetros establecidos por los entes rectores. Evidencias: Informes, reportes, matrices.</p> <p>Se da seguimiento a través de SISMAP SALUD. Evidencias: Plataforma, informes, reportes</p> <p>Se da seguimiento a través de SISMAP SALUD. Evidencias: Plataforma, informes, reportes</p>	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. 2) Mejoras e innovaciones de procesos. 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo). 4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas). 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>Se da seguimiento a través de SISMAP SALUD. Evidencias: Plataforma, informes, reportes</p> <p>Se da seguimiento a través de SISMAP SALUD. Evidencias: Plataforma, informes, reportes</p> <p>Se da seguimiento a través de SISMAP SALUD. Evidencias: Plataforma, informes, reportes</p> <p>El centro realiza seguimiento mensual de las obligaciones contraídas de los acuerdos. Evidencias: Acuerdos, informes y Reportes.</p>	<p>No se actualizan plataformas y procesos tecnológicos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se realiza la encuesta de clima laboral, y las auditorías internas, así como la auditoria a los almacenes hospitalario y no hospitalario. Evidencias informes de auditoria e informes de inventarios.</p> <p>La Organización Participa en el ranking hospitalario que lleva a cabo el MAP. Evidencias: Informe de Ranking Hospitalario</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 realiza el seguimiento trimestral de la ejecución presupuestaria. Evidencias: Informe de Ejecución Presupuestaria</p> <p>Se elabora informe financiero y carga en plataforma de SISMAP SALUD. Evidencias: Informes financieros trimestrales, Memoria y cuenta Anual,</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.