GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

HOSPITAL PROVINCIAL INMACULADA CONCEPCION

FECHA:

Mayo 2023

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (Common Assestment 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 Autoevaluaciòn 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 Autoevaluaciòn Institucional, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, en su versión 2020; con el apoyo de una serie de ejemplos, que han sido reforzados para adaptarlos a las características del sector salud y que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización.

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

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

Santo Domingo, 2021

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF ***"Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Publica"*** 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 Autoevaluaciòn 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 Autoevaluaciòn, 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

Considere qué están 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
Los líderes (Directivos y supervisores): 1. Formulan y desarrollan la misión, la visión y valores de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados relevantes.	Nuestra institución formula y desarrolla la (misión, visión y valores), implicando los empleados y grupos de interés relevantes. Evidencia: misión, visión y valores renovados y publicados en los murales.	
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.	Nuestra institución tiene establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y visión de la organización. Evidencia: contamos con un marco de valores publicados en los murales.	
3. Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén en línea con las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la	Nuestra institución asegura que la misión, visión y valores estén alineados a las estrategias nacionales.	

digitalización, las reformas del sector y las agendas comunes.	Evidencia: misión, visión y valores publicados en los murales.	
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.	Nuestra institución garantiza una comunicación y socialización de la misión, visión y valores con todos los empleados de la organización. Evidencia: reuniones de socialización con los diferentes grupos de interés interno.	
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).	Nuestra institución revisa periódicamente la misión, visión y valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo. Evidencia: fotos.	
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).	En nuestra institución se preparan para los desafíos y cambios en la transformación digital. Evidencia: listado de participación, fotos, plan d capacitación, portal de transparencia.	
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.	Nuestro centro cuenta con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos. Evidencia: reunión de comité administrativo hospitalario, comité de compras, comité de calidad, rendición de cuenta anual, conocimiento de la ley de función pública.	

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).	Nuestra institución refuerza la confianza mutua, la lealtad y el respeto, entre todos los miembros de la organización. Evidencia: reuniones del comité de calidad, cursos del CEA.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Se tiene claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	Nuestra institución define e instruye oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas. Evidencia: aprobación del organigrama institucional, aprobación del manual de funciones.	
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.	Nuestro hospital emplea objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas. Evidencia: encuestas de satisfacción al usuario.	
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.).	Nuestra institución introduce mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés. Evidencia: charlas de promoción a la lactancia materna, programa sai, conserjería.	
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).	Nuestro hospital gestiona un sistema de información, sistema de gestión de control interno y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos. Evidencia: plantilla de bioseguridad.	

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.	Nuestra institución aplica los principios de gestión de calidad total y certificación CAF. Autodiagnóstico CAF.	
6. La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	En nuestra institución la estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. Evidencia: plan de compra y contrataciones, estados financieros, reporte oportuno de liquidación de fondos y rendición de cuentas.	
7. Está establecidas las condiciones adecuadas para la innovación y el desarrollo de los procesos organizativos, médicos y tecnológicos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Nuestra institución asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Evidencia: espacio físico adecuado, personal capacitado, áreas señalizadas e higienizadas, horario establecido.	
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.	Nuestra institución asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización, mediante la utilización de nuevos medios de comunicación. Evidencia: cartas, Facebook, instagram, cartera de servicios actualizada y publicada en recepción.	
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.	Nuestra institución muestra su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua. Evidencia: actas constitutivas de los comités que la gerencia preside con los diferentes grupos de interés.	
10. Se comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.	En nuestra institución se comunica las iniciativas de cambio con los empleados y grupos de interés. Evidencia: listado de participación, fotos.	
11. El sistema de gestión evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también	En nuestra institución el sistema de gestión evita la corrupción y el comportamiento no ético y proporciona pautas de cumplimiento.	

apoya a los empleados al proporcionar pautas de cumplimiento.	Evidencia: amonestaciones.	

Subcriterio1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como un modelo a seguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (directivos y supervisores): Jefes de Servicios y Unidades, Supervisores de Enfermería, Responsables de Formación y Docencia, etc.) 1. Predica con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, involucrándose en la mejora del sistema de gestión, participando en las actividades que realizan los servicios médicos, estimulando la creación de grupos de mejora, entre otros.	Nuestra institución predica con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Evidencia: secciones de los diferentes comités.	
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.	En nuestra institución inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua. Evidencia: comunicación verbal y escrita.	
3. Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Nuestra institución informa y consulta a los empleados de forma regular o periódica sobre asuntos claves relacionados con la organización. Evidencia: comunicaciones, circulares, minutas, lista de servicios, protocolos, entre otros.	

4. Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	En nuestro hospital empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos proporcionándoles retroalimentación oportuna. Evidencia: socialización de los procesos y protocolos de actuación.	
5. Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.		No tenemos evidencia de delegación de funciones por escrito a gran parte del personal.
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.	Nuestra institución promueve una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se ajusten a los nuevos requisitos. Evidencia: capacitaciones al personal.	
7. Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No contamos con un plan para reconocimientos a los empleados de la organización.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 contamos con evidencias de análisis dirigidos a estos grupos de interés.
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.	Nuestra institución desarrolla y mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas. Evidencia: comunicaciones enviadas y recibidas de participación en actividades ej. Ayuntamiento municipal, gobernación, iglesias.	

3. Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión.	Nuestra institución identifica las políticas públicas relevantes para la organización y las incorpora a la gestión. Evidencia: contamos con políticas públicas como son: leyes, guías y protocolos pertinentes al área de salud, ley 123-15, 87-01.	
4. Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	Nuestro centro alinea el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas. Evidencia: reportes, informes, comunicaciones y seguimiento a instituciones llámese, fiscalía.	
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.).	Nuestra institución gestiona y desarrolla asociaciones con grupos de interés importantes. Evidencia: reunión del comité de veeduría.	
6. Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.		No hemos realizado actividades con dichos grupos de interés.
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.	Nuestra institución aumenta la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, centrado en las necesidades de los grupos de interés. Evidencia: campaña, listado de participación, fotos.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1. Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas y demográficas; factores globales como: el cambio climático, los avances médicos y los cambios en la atención al paciente; avances tecnológicos y otros, como insumos para estrategias y planes.	Nuestra institución identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos. Evidencia: la uci, planificación familiar, hemodiálisis.	
2. Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y analiza con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas, procurando satisfacerlas.	Nuestra institución tiene identificados a todos los grupos de interés. Evidencias: donaciones de la iglesia católica y de Barrick, evaluación de desempeño.	
3. Analiza las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas.	Nuestra institución analiza las reformas del sector público para redefinir/revisar estrategias. Evidencias: fotos, acuerdos.	
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.).	Nuestra institución analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización. Evidencias: análisis FODA, diagnostico situacional.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades, a las estrategias nacionales o las relacionadas con el sector	Nuestra institución traduce la misión, visión en objetivos estratégicos. Evidencia: fotos, documentos	

que sean establecidas por sus órganos superiores.		
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.	Nuestra institución involucra los grupos de interés en el desarrollo de las estrategias. Evidencia: fotos de reuniones.	
3. Integra aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y transversalización de género en las estrategias y planes de la organización.	Nuestra institución integra aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social, diversidad y de género en la estrategia y planes de la organización. Evidencias: programa SAE, 67A	
4. Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.	Nuestra institución asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Evidencia: partidas, planes de contrataciones, aprobaciones.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (directivos y supervisores): 1. Implantan la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Nuestro centro implanta estrategias y la planificación mediante la definición de prioridades. Evidencias: hemodiálisis, UCI.	
2.Los objetivos operativos se traducen en programas y tareas con indicadores de resultados.	Nuestra institución elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización. Evidencia: planes de mejora de cada área.	

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.	Nuestra institución comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, los planes y los resultados logrados a los grupos de interés y a todo el personal. Evidencias: cartas de reuniones, fotos de cartelera.	
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.	Nuestra institución realiza un monitoreo, medición y evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles para ajustar o actualizar las estrategias. Evidencias: informe 67 A, libros para anotar los procedimientos realizados, POA.	

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.	Nuestra institución identifica las necesidades de cambio considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. Evidencias: correo electrónico, portal de transparencia, Facebook, instagram.	
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.	Nuestra institución construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre las organizaciones. Evidencia: resultados del POA entre regionales.	
3. Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	Nuestra institución comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes. Evidencias: secciones de trabajo, reuniones de los comités.	
4. Implementa sistemas para generar ideas creativas y alentar propuestas innovadoras de empleados en todos los niveles y otros		En nuestra institución no contamos con la cultura de promover ideas innovadoras y creativas por parte del personal, que respalden la exploración y la investigación.

grupos de interés, que respalden la exploración y la investigación.		
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.	Nuestra institución implementa métodos y procesos innovadores para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos clientes y reducir costos. Evidencia: plan de hostelería hospitalaria, plan de mantenimiento, plan de bioseguridad.	
6. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Nuestra institución asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios. Evidencia: partidas de administración, presupuesto anual.	

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.	Nuestra institución analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización. Evidencia: evaluación de desempeño.	
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.	Nuestra institución desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos. Evidencia: proceso de reclutamiento de personal, incentivos de Senasa, derecho a vacaciones, licencias, etc.	

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.	Nuestra institución implementa la política de recursos humanos considerando los principios de equidad. Evidencia: aplicación de encuesta de clima laboral, ascenso.	
4. Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia.		No contamos con la promoción de la carrera.
5. Asegura, que las competencias y capacidades necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización sean las adecuadas, centrándose especialmente, en las habilidades sociales, la mentalidad ágil y las habilidades digitales y de innovación	Nuestra institución asegura que las competencias necesarias para lograr la misión, visión y valores de la organización sean adecuadas. Evidencia: expedientes, currículos.	
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).	Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación. Evidencia: reconocimiento a los empleados del mes.	
7. Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas	Nuestra institución apoya una cultura de desempeño definiendo objetivos de desempeño con las personas. Evidencia: encuesta de clima laboral.	
8. (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	Nuestra institución monitorea y evalúa el desempeño sistemáticamente conduciendo a diálogos de desempeño con las personas. Evidencia: encuesta de clima laboral.	
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.	Nuestra institución aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización. Evidencia: nomina.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Se implementa una estrategia / plan de desarrollo de recursos humanos basado en la competencia actual y el desarrollo de perfiles competenciales futuros identificados, incluyendo las habilidades docentes y de investigación, el desarrollo de liderazgo y capacidades gerenciales, entre otras.	Nuestra institución implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas. Evidencia: capacitaciones al personal.	
2. Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual.	Nuestra institución guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutorías y asesoramiento individual. Evidencia: inducción del personal.	
3. Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Nuestra institución promueve la movilidad interna y externa de los empleados. Evidencia: rotación de personal, enfermería, laboratorio, farmacia, médicos, atención al usuario.	
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).	Nuestra institución desarrolla y promueve métodos modernos de formación. Evidencia: capacitaciones de personal.	
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.	Nuestra institución planifica las actividades formativas en atención al usuario y el desarrollo de técnicas de comunicación. Evidencia: capacitaciones al personal.	
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	Nuestra institución evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros. Evidencia: auditoria interna, carga de trabajo.	

el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		

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

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.	Nuestra institución promueve una cultura de dialogo y comunicación abierta que propicie el aporte de ideas y fomente el trabajo en equipo. Evidencia: reuniones de los comités hospitalarios.	
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 realiza.
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.	Nuestra institución realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral. Evidencia: encuesta de clima laboral.	
4. Se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos para garantizar la bioseguridad y otras condiciones de riesgo laboral.	Nuestra institución asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización. Evidencia: comité de bioseguridad, charlas, listado de participación.	
5. Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.	Nuestra institución asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados. Evidencia: horario de trabajo de acuerdo al puesto, libro de registro.	
6. Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se realiza.

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 realiza.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes de la organización: 1. Identifican a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. Por ejemplo: Proveedores de equipos, insumos o servicios; universidades; grupos de voluntariados, organizaciones comunitarias, y sociedad civil, organismos internacionales, ARS, etc.).	Nuestra institución cuenta con alianzas de algunas instituciones del sector privado, público y sociedad civil. Evidencia: donaciones.	
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.	Nuestra institución desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo. Evidencia: tenemos acuerdos con el ayuntamiento de desaparición de desechos utilizando fundas negras y rojas.	
3. Definen el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los		No se realiza.

resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.		
4. Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se realiza.
5. Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública.	Nuestra institución asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable. Evidencia: proceso de compra.	

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.	Nuestra institución incentiva la participación y colaboración activa de los pacientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones. Evidencia: encuesta general de satisfacción.	
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.	Nuestra institución garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva. Evidencia. Informes mensuales, portal de transparencia.	
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.	Nuestra institución desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles. Evidencia: cartera de servicio publicada y actualizada en la sala de espera de atención al usuario, carta compromiso al ciudadano.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente.	Nuestra institución alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente. Evidencia: presupuesto anual.	
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.	En nuestra institución se realizan esfuerzos por mejorar continuamente los niveles de eficiencia y la sustentabilidad financiera, mediante la racionalización en el uso de los recursos financieros. Evidencia: inventario de medicamentos e insumos médicos, informes de seguimiento sobre las glosas médicas, contratos de ARS.	
3. Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Nuestra institución garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros. Evidencia: presupuesto anual.	
4. Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible.	Nuestra institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria. Evidencia: cumplimiento de la ley de compras y contrataciones.	

5. Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.	Nuestro hospital reporta consistentemente la producción hospitalaria en base a indicadores e informaciones confiables. Evidencia: Informe 67A	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Ha creado una organización de aprendizaje que proporciona sistemas, procesos y procedimientos (protocolos) para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Nuestra institución crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información. Evidencia: informe 67a, sistemas de vigilancia, epidemiologia, APII, carpetas divididas por área, también con la implementación del POA.	
2. Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.	Nuestra institución garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente. Evidencia: informe 67A.	
3. Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Nuestra institución aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales. Evidencia. Capacitaciones.	
4. Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Nuestra institución establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante. Evidencia: zoom, whatsapp.	
5. Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Nuestro centro monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando la relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad. Evidencia: seguimiento a los planes por departamento.	

6. Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.	Nuestro hospital desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento. Evidencia. Envió de comunicaciones escrita a todo el personal, murales, audio difusión y grupos de whatsapp.	
7. Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.	En nuestra institución se promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización. Evidencia: mesas de trabajo, listado de participación, fotos.	
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.	Nuestra institución asegura el intercambio de información relevante y datos abiertos con todas las partes interesadas. Evidencia: portal de transparencia, página web.	
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.	Nuestra institución asegura que el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma. Evidencia: carta de renuncia y contamos con un archivo de personal en el dpto. De RR.HH.	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Nuestra institución diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. Evidencia: SIP	

2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se realiza.
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.).	Nuestra institución identifica y usa nuevas tecnologías relevantes para la organización. Evidencia: portal de transparencia.	
4. Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.	Nuestra institución utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación. Evidencia: portal de transparencia.	
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.	Nuestra institución aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente. Evidencia: correo electrónico, Portal de transparencia.	
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.	Nuestra institución implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad. Evidencia: claves de seguridad, claves de usuarios.	
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 realiza.
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.	En nuestra institución se gestiona los procesos de SUGEMI acorde al modelo de atención para garantizar el acceso a medicamentos de calidad. Evidencia: matriz de SUGEMI.	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. 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).	Nuestra institución garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones. Evidencia: fotos, informes, departamento de mantenimiento.	
2. Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Nuestra institución proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas. Evidencia: entradas libres, fotos, cámaras de seguridad, alarma, señalización de parqueos.	
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.	Nuestra institución aplica la política de ciclo vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones. Evidencia: reporte de mantenimiento.	
4. Asegura de que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado (por ejemplo, al ponerlas a disposición de la comunidad local).	Nuestra institución asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad. Evidencia: se utiliza el salón de conferencias para que diferentes entidades realicen actividades, se evidencia a través de fotos y listados de participación.	

5. Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.		No se realiza.
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).	Nuestra institución garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos. Evidencia: tenemos parqueos adecuados, señalizados, pavimentados.	
7.Tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.	Nuestra institución tiene un comité definido y un plan para la gestión de riesgos y/o desastres. Evidencia: plan de emergencias y desastres.	
8. Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)	Nuestro hospital dispone de un plan de mantenimiento preventivo, mobiliarios (quirófanos, UCI adulto, UCI infantil, entre otros). Evidencia: plan de mantenimiento preventivo.	
9. Cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra).		No contamos con este programa.
10. Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.	Nuestra institución implementa un programa de saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios. Evidencia: plan de bioseguridad hospitalaria, comité de bioseguridad.	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considere lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

La organización: 1. Tiene identificados claramente sus procesos en un mapa y los propietarios de cada proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asignan responsabilidades y competencias.	Nuestra institución tiene identificados sus procesos en un mapa y los propietarios de cada proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso). Evidencia: mapa de procesos.	
2. Los procesos clave son descritos, documentados y simplificados, de forma continua, en torno a las necesidades y opiniones de los pacientes, para garantizar una estructura organizativa y gestión ágil y eficiente.	En nuestra institución los procesos son documentados y simplificados de forma continua, en torno a las necesidades y opiniones de los pacientes. Evidencia: procesos documentados de quejas y sugerencias.	
3. Impulsa la innovación y la optimización de procesos, aprovechando las oportunidades de la digitalización, prestando atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales e involucrando a grupos de interés relevantes, a fin de satisfacer a los pacientes y sus familiares, al personal y a otros grupos de interés, generando valor agregado.		No se realiza.
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.	Nuestra institución analiza y evalúa los procesos, de riesgos y factores críticos de éxito para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización. Evidencia: aplicación de las guías de Protocolos en las diferentes áreas críticas.	
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.).	Nuestra institución establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos. Evidencia: tenemos cartera de servicio actualizada y publicada, carta compromiso actualizada.	

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.	Nuestra institución implementa un sistema de información en la provisión de servicios y el control epidemiológico eficaz. Evidencia: matriz de referencia y contra referencia, expediente único integral.	
7. Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.	En nuestra institución se gestiona la habilitación en los establecimientos de salud. Evidencia: habilitación del hospital.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identifica, diseña, entrega y mejora los servicios y productos, utilizando métodos innovadores e involucrando a los pacientes y grupos de interés para identificar y satisfacer sus necesidades y expectativas. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, aplicando la diversidad y la gestión de género, otros.	Nuestra institución identifica, diseña y mejora los servicios, utilizando métodos innovadores e involucrando a los grupos de interés para satisfacer sus necesidades y expectativas. Evidencia: formulario de encuestas, link de las encuestas.	
2. Gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.		No gestionamos el ciclo de vida de los servicios y productos.
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,	Nuestra institución promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización. Evidencia: cartera de servicio publicada en la sala de espera.	

tablones de anuncios en Braille y audio), otros.		

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.	Nuestra institución coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones. Evidencia: cumplimos con las normas establecidas del servicio nacional de salud normas internas de la organización.	
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.	Nuestra institución participa en un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios. Evidencia: tenemos acuerdos con SENASA subsidiado y contributivo.	
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.	Nuestra institución crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Evidencia: Mesas de trabajo con Senasa.	
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.	Nuestra institución utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno. Evidencia: cartas, correos electrónicos.	

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, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: Comportamiento de los directivos y del personal, opinión de los servicios, sobre los sistemas de comunicación e información, imagen física de la infraestructura, seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros.)	En nuestra institución se cumple con un 95% al seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes. Evidencia: redes sociales: Facebook.	

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).	En nuestra institución orientamos al ciudadano /cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (Amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada y capacidad para facilitar soluciones personalizadas. Evidencia: encuestas de satisfacción al usuario.	
3. Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No tenemos mediciones de este proceso.
4. Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Nuestra institución cumple con un 90% en la proporción de la información disponible. Evidencia: portal de transparencia, redes sociales.	
5. Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes.	En nuestra institución contamos con integridad y confianza generada en los clientes/ciudadanos. Evidencia: portal de transparencia.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	Nuestra institución cumple en el mes de abril con un 82.9% con la accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso a transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura, etc. Evidencia: encuesta general de satisfacción, fotos de rampas en las entradas, horario de apertura de los servicios.	
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,	Nuestra institución cumple en el mes de abril con un 76.1 con los estándares de calidad de los productos y servicios.	

disponibilidad de insumos, medicinas, y enfoque medioambiental, etc.).	Evidencia: encuesta general de satisfacción, cartera de servicios, carta compromiso, portal de transparencia.	
3. Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	En nuestra institución diferenciamos los servicios en un 90% teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc. Evidencia: programa SAI, planificación familiar, programa TV.	
4. Capacidades de la organización para la innovación.	Nuestra institución cumple en un 60%de capacidad para la innovación. Evidencia: fotos, área , UCI, UCI neonatal. ojo	
5. Digitalización en la organización.		No tenemos mediciones de este proceso.

6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño).

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).	Nuestra institución cumple en el mes de abril con un 81.7% del tiempo de espera y prestación del servicio. Evidencia: encuestas general de satisfacción.	

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.	Nuestra institución procesa las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 15 días y cumple 100% con este compromiso. Evidencia: plantillas de quejas y sugerencias.	
4. Resultados de las medidas de evaluación (subsanación) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.	Nuestra institución cuenta con el plan operativo anual, el cual mide la evaluación con respeto a errores y estándares de calidad. Evidencia: resultados del POA correspondiente al primer trimestre.	
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.	Nuestra institución cumple con los indicadores de eficiencia: Evidencia: Informe 67 A.	
6. Tiene ajustada su Cartera de Servicios.	Nuestra institución tiene ajustada su cartera de servicios. Evidencia: matriz de cartera de servicios.	
7. Índice de Satisfacción de Usuarios.	Nuestra institución cuenta con un índice de satisfacción al usuario de un 83.6 % durante el trimestre. Evidencia: encuesta de satisfacción al usuario.	

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.	Nuestra institución cuenta con canales de información y comunicación de que dispone la organización, a su vez cuenta con un análisis de la cantidad de canales y su respectiva eficiencia. Evidencia: carta compromiso al ciudadano, encuestas de satisfacción al usuario, poa y redes sociales.	
2. Disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.)	Nuestra institución cuenta con disponibilidad y exactitud de la información. Evidencia: portal de transparencia.	
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.	Nuestra institución cuenta con un plan operativo anual (poa) colgados en el portal de transparencia para acceso de todos. Evidencia: portal de transparencia.	

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

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 ha definido un indicador que nos permita medir el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y prestación de los servicios y los procesos de toma de decisiones.
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 ha definido un indicador que nos permita medir el porcentaje de métodos nuevos e innovadores.

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).	En nuestra institución de acuerdo a los servicios ofrecidos, se tiene una gestión incluyente. Evidencia: indicadores de cumplimiento 67a.	

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.).	En nuestra institución se evidencian los resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización. Evidencia: portal de transparencia, página web, carta compromiso.	
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).	Nuestra institución cuenta la participación de los usuarios a través de las encuestas realizada a los usuarios. Evidencia: resultados de las encuestas de satisfacción al usuario de un 83.6% para este trimestre.	

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
1. La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los	En nuestra institución se evidencia en la plataforma de las encuestas de satisfacción al usuario realizadas	

ciudadanos/clientes, Usuarios/Pacientes los empleados y otros grupos de interés).	en el mes de abril del año 2023, que el 81.4% de las personas consideran como buena la imagen y el rendimiento general de la organización. Evidencia: encuesta de satisfacción al usuario.	
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.	En nuestra institución se evidencia en los resultados de la encuesta de clima laboral que se realizó en al año 2021, la cual arrojo un 85% considera como buena el involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. Evidencia: encuesta de clima laboral.	
3. La participación de las personas en las actividades de mejora.		No se evidencia la participación de las personas en las actividades de mejora.
4. Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	En nuestra institución se evidencia en los resultados de la encuesta de clima laboral que se realizó en el año 2021 , la cual arrojo un resultado de un 85% que considera como buena la conciencia de las personas sobre posibles conflictos y la importancia del comportamiento ético y la integridad. Evidencia: encuesta de clima laboral.	
5. Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.	Se evidencia en la encuesta de clima laboral realizada al personal en el año 2021, la cual arrojo un 85%, considera como buena los mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo. Evidencia: encuesta de clima laboral.	
6. La responsabilidad social de la organización.	Se evidencia en la encuesta de clima laboral realizada al personal en el año 2021, la cual arrojo un 85%, considera como buena la responsabilidad social de la organización. Evidencia: encuesta de clima laboral.	
7. La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No contamos con un indicador que nos permita medir los cambios y la innovación.

8. El impacto de la digitalización en la organización.	Nuestra institución, según la encuesta de clima laboral realizada en el año 2021, cumple en un 85% en cuanto a la digitalización en la organización. Evidencia. Encuesta de clima laboral.	
9. La agilidad en los procesos internos de la organización.		No tenemos un indicador que nos permita medir la agilidad en la organización.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Nuestra institución cumple en un 85%, según la encuesta de clima laboral realizada en el año 2021, con la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización. Evidencia: encuesta de clima laboral.	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Nuestra institución cuenta con el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. Evidencia: flujogramas de los servicios que se ofrecen.	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Nuestra institución cumple en un 85%, según la encuesta de clima laboral realizada en el año 2021, con el reparto de las tareas y el sistema de evaluación. Evidencia: evaluación de desempeño, encuesta de clima laboral.	
4. La gestión del conocimiento.		No tenemos evidenciado la gestión del conocimiento.
5. La comunicación interna y las medidas de información.	En nuestra institución se cuenta con comunicación interna y métodos de información.	

	Evidencia: correo electrónico, comunicaciones escritas.	
6. El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		No tenemos medido el alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.
7. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No contamos con un indicador que nos permita medir los cambios y la innovación.

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.	En nuestra institución cumplimos en un 85%, según la encuesta de clima laboral realizada en el año 2021, con el ambiente de trabajo y la cultura de la organización. Evidencia: encuesta de clima laboral.	
2. El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Nuestra institución cumple en un 85% , según la encuesta de clima laboral realizada en el año 2021,con el enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). Evidencia: encuesta de clima laboral.	
3. El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Se evidencia que nuestra institución cumple en un 85%, según la encuesta de clima laboral realizada en el año 2021, en cuanto al manejo de la igualdad. Evidencia: encuesta de clima laboral.	
4. Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	En nuestra institución se cumple en un 85%, según la encuesta de clima laboral realizada en el año 2021 en cuanto a las instalaciones y las condiciones de trabajo. Evidencia: encuesta de clima laboral.	

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 que en nuestra institución haya un plan para incentivar la carrera y las competencias.
2. Nivel de motivación y empoderamiento.		No se evidencia que la organización tenga planes de motivación y empoderamiento.
3. El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		No se evidencia que la organización tenga planes para la calidad de la información y el desarrollo profesional.

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. 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.).	En nuestra institución se evidencia en un 85%, según la encuesta de clima laboral realizada en el año 2021, que los indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas. Evidencia: encuesta de clima laboral.	
2. Nivel de participación en actividades de mejora.	En el plan de mejora de nuestra institución se evidencia la participación de las personas en actividades de mejora. Evidencia: plan de mejora institucional.	

3. El número de dilemas éticos (por ejemplo: posibles conflictos de intereses) reportados.		No tenemos evidencia de dilemas éticos y conflictos de intereses reportados.
4. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No tenemos evidencia de la frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social.
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).	Nuestra institución realiza un plan de capacitación anual en el cual se incluyen diferentes actividades formativas (cursos, talleres, conferencias). Evidencia: plan de capacitación.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados de Indicadores relacionados con: 1. El rendimiento individual (por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Nuestra institución realiza una evaluación de desempeño cada seis meses relacionado con el rendimiento individual, con un resultado de un 55 %. Evidencia: evaluación de desempeño.	

2. El uso de herramientas digitales de información y comunicación.		No tenemos un indicador que nos permita medir el uso de herramientas digitales de información y comunicación.
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).	Nuestra institución realiza un plan de capacitación anual para el desarrollo de las capacidades en actividades formativas. Evidencia: plan de capacitación, listado de participación de los colaboradores.	
4. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No tenemos evidencia de reconocimiento individual y de equipos.

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 tenemos un indicador que nos permita medir el impacto de la organización en la calidad de vida de los usuarios/pacientes.
2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.		No tenemos evidenciado la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad.
3. El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.	Nuestra institución tiene un impacto en el desarrollo económico de la comunidad y el país. Evidencia: reporte de producción 67a del año 2022.	

4. El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura y la integridad. (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No lo tenemos evidenciado el impacto de la organización en la calidad de la democracia.
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 tenemos evidenciado la percepción social en relación con la sostenibilidad a nivel local.
6. Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.		No tenemos evidenciado la toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la movilidad.
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.).		No tenemos evidenciado este proceso.
8. Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.		No tenemos evidenciado la cantidad de felicitaciones recibidas.

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	Nuestra institución con el propósito de contribuir al uso racional de los recursos naturales ha realizado algunas actividades para preservar y mantener dichos recursos, utilizando medio para fumigar el medio ambiente, cloración del agua y clasificación de los desechos sólidos. Evidencia: plantilla de desechos sólidos.	
2. Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No tenemos mediciones de este proceso.
3. Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No tenemos organizado este proceso.
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 tenemos organizado este proceso.
5. Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No tenemos organizado este proceso.
6. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. (Número de conferencias organizadas por la		No tenemos organizado este proceso.

organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).		
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).	Nuestra institución aplica programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes dirigidos a los ciudadanos/clientes. Evidencia: programa SAI, programas de TB, plan de vacunas.	
8. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo: informe de sostenibilidad).	Nuestra institución mide la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo, política de residuos, etc., se cumple en un 100%. Evidencia: formulario de evaluación de procesos de bioseguridad hospitalaria, realizada mensualmente.	
9. Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.		No tenemos evidenciado este proceso.
10. Uso de incinerador para los residuos médicos.		No tenemos evidenciado este proceso.
11. Política de residuos y de reciclado.		No tenemos evidenciado este proceso.

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.	En nuestra institución se evidencian estadísticas favorables de los servicios ofrecidos que tienen impacto directo en la sociedad.	

	Evidencia: informe 67a del año 2022.	
2. Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	En nuestra institución tenemos como método de medición del outcome las encuestas de satisfacción al usuario. Evidencia: encuesta de satisfacción al usuario mes de abril 2023.	
3. Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No tenemos mediciones de los resultados de la evaluación comparativa.
4. Nivel de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Nuestra institución cumple en un 100% con los contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización Evidencia: cumplimiento de protocolos con ARS mediante auditorias del año 2022.	
5. Resultados de inspecciones externas y auditorías de desempeño.	En nuestra institución se realiza inspecciones o evaluaciones externas por parte del SRS en un 90% Evidencia: informes de retorno.	
6. Resultados de la innovación en servicios/productos.		No tenemos evidencia de los resultados de la innovación en servicios/productos.
7. Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No tenemos mediciones de la implementación de reformas del sector público.
8. Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No tenemos mediciones del numero de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

1. Eficiencia de la organización en términos de la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	En nuestra institución el departamento de recursos humanos establece planes de capacitación continua de nuestro personal. Evidencia: plan de capacitación, listado de participación.	
2. Resultados de mejoras e innovaciones de procesos.	En nuestra institución se evidencian mejoras e innovación de procesos. Evidencia: sismap salud.	
3. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No tenemos mediciones de benchmarking.
4. Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).	Nuestra institución cumple con los acuerdos de elaboración de actividades conjuntas. Evidencia: alianzas con diferentes organismos estatales como son: NORDESTANA, UASD, UTECO.	
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.)		No tenemos evidenciado este proceso.
6. Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Nuestra institución realiza inspecciones o auditorias del funcionamiento de la organización a través del cumplimiento del plan operativo anual con un 90%. Evidencia: resultados del plan operativo anual.	
7. Resultados de reconocimientos, por ejemplo: en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No tenemos evidenciado este proceso.
8. Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	En nuestra institución se cumple con el presupuesto y los objetivos financieros. Evidencia: costeo y cotizaciones, presupuesto anual.	

9. Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a suplidores.		No tenemos mediciones relaciones al costo-efectividad, incluyendo la evaluación a suplidores.

<u>NOTA</u>: 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 autoevaluaciòn, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.