

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

HOSPITAL MUNICIPAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

FECHA:

30/05/2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, 2021

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	1. El HMNSC tiene Formulado y desarrollado su misión, la visión y valores de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados relevantes. Como evidencia tenemos: listado de participación y fotos.	
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.	2. El HMNSC 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. Evidencia: Misión, Visión y Valores establecido por el SNS para el sector salud	
3. Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén en línea con las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector y las agendas comunes.	3. El HMNSC Asegura de que la misión, la visión y los valores estén en línea con las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector y las agendas comunes. Evidencia: Misión, Visión y Valores establecido por el SNS para el sector salud alineado a la estrategia nacional del sector salud y la agenda comunes.	

<p>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.</p>	<p>4. Como centro de salud garantizamos 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 a través de la promoción de esta: Evidencia: Plan Estratégico Institucional de HMNSC.</p>	
<p>5. Aseguran la agilidad organizacional revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, especialmente las que impactan el sector salud, desarrollos demográficos: descentralización y desconcentración para acercar los servicios a individuos, familias y comunidades; impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes).</p>	<p>Evidencia: Mediante los medio de difusión de la información interna aseguramos una promoción mediante las redes sociales y medio de difusión local (CTC- Padre Las Casas) para asegurar la agilidad organizacional revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, especialmente las que impactan el sector salud, desarrollos demográficos: descentralización y desconcentración para acercar los servicios a individuos, familias y comunidades; impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes</p>	
<p>6. Preparan la organización para los desafíos y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Preparamos a la organización para los desafíos y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros). Evidencia: política de gestión de la tecnología del SNS, plan de capacitación ejecutado por INFOTEP</p>	
<p>7. Desarrollan un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.) facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>Desarrollamos un sistema de gestión y monitoreo para prevenir los comportamientos no éticos, como son conflictos de intereses, corrupción, etc.) facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos a través del código de ética. Evidencia: Acta Constitutiva del Comité de Ética.</p>	

8. Refuerzan la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	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). Evidencia: Reuniones con grupos focales de trabajadores/colaboradores y encargado departamental resaltando su liderazgo, reconocimientos, fotos de actividades sociales con colaboradores, Lista participación	

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.	Se tiene claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización. Evidencia: Carta de solicitud de acompañamiento al MAP para elaborar la estructura organizativa.	No existe evidencia de una socialización.
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.	Se establecen los objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización. Evidencia: matriz de evaluación de acuerdos de desempeño	

<p>3. Se introduce mejoras del sistema de gestión y el rendimiento de la organización, de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los pacientes (por ejemplo: perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se introducen 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.). Evidencia: fotos y listas de participantes.</p>	
<p>4. Funciona un sistema de información de la gestión basado en el control interno, la gestión de riesgos y el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”, NOBACI, otros).</p>		<p>No contamos con un sistema de gestión</p>
<p>5. Se aplica los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>		<p>No contamos con un sistema de gestión.</p>
<p>6. La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>		<p>No contamos con un sistema de gestión</p>
<p>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.</p>	<p>El HMNSC tiene establecidas y claramente pautadas las condiciones específicas para llevar a cabo la innovación y el desarrollo de los diferentes procesos que se realizan en el centro.</p> <p>Evidencias: acta constitutiva de los comités. El HMNSC cuenta con las condiciones para los procesos organizativos, ya que tiene constituidos los comités de bioseguridad, ética, farmacoterapéutico, emergencia y desastre, la IAS, etc...</p>	
<p>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.</p>	<p>Dentro de nuestro centro, se implementa una buena comunicación interna con los diferentes departamentos y en las distintas redes sociales, que nos ayudan a mantenernos informados sobre</p>	

	<p>cualquier acontecimiento o proceso que esté sucediendo.</p> <p>Evidencias: grupos de WhatsApp, correo electrónico institucional, áreas y salones de reuniones, cartera de servicios actualizada, comunicación interhospitalaria.</p>	
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.	<p>Los líderes y directivos de nuestro hospital mediante la estructura organizativa muestran las funciones del centro divididas por departamentos, promoviendo una cultura de mejora continua.</p> <p>Evidencias: estructura organizativa.</p>	
10. Se comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.	<p>Designación interna de cambios de funciones de colaboradores, según su competencia para mejor funcionamiento de la gestión. Reunión con el comité de calidad institucional para informar los cambios.</p> <p>Evidencia: designación por escrito y lista de participantes.</p>	
11. El sistema de gestión evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a los empleados al proporcionar pautas de cumplimiento.	<p>El HMNSC, evita la corrupción y promueve el buen uso de los recursos de los directivos y colaboradores a través de charlas y participación continua que mejoran las relaciones interpersonales y nos ayudan a crecer como organización.</p> <p>Nuestro hospital promueve una cultura ética a través de talleres, charlas, reuniones, etc.</p> <p>Evidencias: Lista de participantes, comité de ética constituido y minutas.</p>	

Subcriterio I.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
<p>Los líderes (directivos y supervisores): Jefes de Servicios y Unidades, Supervisores de Enfermería, Responsables de Formación y Docencia, etc.)</p>		<p>No contamos con un sistema de gestión.</p>

<p>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.</p>		
<p>2. Inspira a través de una cultura de liderazgo impulsada por la innovación y basada, en la confianza mutua y la apertura, para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>El HMNSC inspira a través de una cultura de liderazgo y promueve la confianza mutua para contrarrestar cualquier tipo de discriminación. Evidencias: Taller de relaciones interpersonales Diplomado de liderazgo Taller de manejo de conflictos Fotos y certificados.</p>	
<p>3. Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>En nuestro centro comunicamos y consultamos a nuestros empleados sobre informaciones de asuntos claves que van directamente relacionados con la organización en las distintas vías y medios de comunicación. Evidencias: correo electrónico institucional y personal, grupos de WhatsApp, mural institucional, reuniones continuas (lista de participantes y fotos).</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>En nuestro hospital empoderamos y apoyamos nuestro personal en el desarrollo de sus tareas y planes objetivos, de forma que puedan mejorar su desempeño tanto de forma individual como grupal. Evidencias: plan de capacitación anual, acuerdo de desempeño. Listas de participación, informes trimestrales y fotos.</p>	

<p>5. Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>En el HMNSC fomentamos el empoderamiento y la motivación para la mejoría de las responsabilidades, y competencias de nuestros colaboradores, de modo que puedan participar en las distintas actividades como la rendición de cuentas que se lleva a cabo en el centro.</p> <p>Evidencias: taller de inteligencia emocional, guardia administrativa, charlas de motivación y empoderamiento por departamentos. Fotos y lista de participantes.</p>	
<p>6. Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se ajusten a los nuevos requisitos (preparándose para los imprevistos y aprendiendo rápidamente).</p>	<p>Se capacita el personal de forma constante mediante talleres que fomenten y aumenten la competencia y el aprendizaje de modo que nuestros colaboradores se preparen, aprendan y pongan en práctica los conocimientos adquiridos.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación, aula virtual, retroalimentación de actividades realizadas. Lista de participantes y fotos.</p>	
<p>7. Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>En nuestro hospital reconocemos y premiamos los esfuerzos de todos nuestros colaboradores, así como también de los departamentos que conforman nuestro centro, de forma que sientan que reconocemos, apreciamos y valoramos el trabajo que realizan para el desarrollo de nuestra institución.</p> <p>Evidencias: certificados de premiaciones de esfuerzos por departamentos a fin de año.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas</p>	<p>El HMNSC analizamos y monitoreamos las necesidades</p>	

<p>las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>expectativas de los grupos de interés, incluyendo a las autoridades políticas, definiendo las principales necesidades, actuales como futuras y compartimos estos datos con la organización de manera continua</p> <p>Evidencias: matriz de programación de RRHH.</p>	
<p>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.</p>	<p>El HMNSC Desarrolla y mantiene 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.</p> <p>Evidencias: convenio interinstitucional con la alcaldía municipal, las ONG municipales, Ministerio de Educación, las iglesias, Junta de Vecinos. Cartas, invitaciones, fotos.</p>	
<p>3. Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión.</p>	<p>Identificamos las políticas públicas relacionada con nuestro sector salud la cual esta enlazada con nuestro plan operativo anual, presupuesto anual, direccionada a las políticas publica de salud regida por el MSP/SNS</p> <p>Evidencias: POA, NOBACI, RENDICION DE CUENTA.</p>	
<p>4. Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>El HMNSC se alinea al desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas a través del plan de desarrollo nacional, en nuestra área de salud, aplicando los protocolos establecido de las políticas públicas, establecido en nuestro POA alineado al SNS</p> <p>Evidencia: Plan Operativo Anual (POA), Plan Estratégico Institucional (PEI).</p>	

<p>5. Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos/clientes-pacientes y sus familias, ONG, grupos de presión, asociaciones profesionales, asociaciones privadas, asociaciones de pacientes, otras autoridades públicas, autoridades sanitarias; proveedores de productos y servicios; la red de atención primaria; centros hospitalarios, universidades, etc.).</p>	<p>Gestionamos y desarrollamos asociaciones con organizaciones/ciudadanos/clientes/pacientes y familias en la comunidad, clubes, CEAS, GAS, CMD, Evidencias: -convenio interinstitucional con la alcaldía municipal, las ONG municipales, Ministerio de Educación, las iglesias, Junta de Vecinos. -Cartas de convenio e invitaciones, fotos,</p>	
<p>6. Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El HMNSC participa en las actividades organizada con profesionales y organizaciones de manera proactiva dentro de nuestra área de influencia comunitaria como son: Liceo Técnico, INFOTEP, ONG Sur Futuro Evidencia: fotos y listado de asistencia</p>	
<p>7. Aumentan la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, centrado en las necesidades de los grupos de interés, especialmente, en lo que se refiere la promoción y protección de la salud, control de las enfermedades, otros.</p>	<p>Aumentamos la conciencia pública a través de operativos médicos y jornadas de salud en distintas áreas; entre ellas las de odontología, prevención del cáncer de mama y uterino, jornada de vacunación, jornada de nutrición. Mediante los medios de difusión digital a través de Facebook, Instagram, WhatsApp y medios de información local CTC-Padre Las Casas, Evidencia: Fotos, listado participación.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización: I. Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales,</p>	<p>El HMNSC a través del Plan Operativo Anual, identificamos las condiciones para cumplir los objetivos estratégicos, analizando los cambios legales, políticos, socioculturales, económicos y demográficos.</p>	

<p>económicas y demográficas; factores globales como: el cambio climático, los avances médicos y los cambios en la atención al paciente; avances tecnológicos y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Evidencias: Plan Operativo Anual (POA).</p>	
<p>2. Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y analiza con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas, procurando satisfacerlas.</p>	<p>Se realizan de forma continua levantamientos semanales y mensuales de los datos estadísticos del hospital e informes de productividad médica.</p> <p>Evidencias: buzón de quejas y sugerencias.</p>	
<p>3. Analiza las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas.</p>	<p>La recolección de datos se desarrolla a través de distintos sistemas de información como son: los documentos provenientes del SNS, Servicio Regional, Ministerio de Salud, Dirección General de Epidemiología, de la Dirección Provincial de Salud, la Gerencia de Área, las UNAP, encuestas de atención al ciudadano, etc...</p> <p>Evidencias: informes, formularios estandarizados por el SNS, buzón de quejas y sugerencias.</p>	
<p>4. Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas / riesgos internos. Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.).</p>	<p>Se realiza un análisis FODA, con el objetivo de identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afectan directamente la institución y la comunidad para implementar un plan que logre convertir las áreas débiles en fuertes.</p> <p>Evidencias: Análisis FODA, Plan Operativo Anual.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>±.Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades, a las estrategias nacionales o las relacionadas con el sector que sean establecidas por sus órganos superiores.</p>	<p>La misión y visión constituida en nuestra institución están directamente relacionados a nuestros objetivos estratégicos y operativos. Contamos con un Plan Operativo Anual, donde se plantean los objetivos, resultados, productos y actividades que están realizando los líderes de la organización, para lograr</p>	

	<p>dirigir la organización hacia el logro de su misión, visión y objetivos. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA).</p>	
<p>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.</p>		
	<p>Elaborar grupo de interés para el desarrollo de estrategias y planificaciones que sirvan como resolución de problemas sanitarios.</p>	
<p>3. Integra aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y transversalización de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Con la realización del POA se plasman los objetivos y metas para el año, también se elabora el presupuesto institucional. Las acciones a realizar llevan su asignación presupuestaria correspondiente. Para la captación de recursos de nuestro hospital, contamos con el departamento de facturación, para la entrega de servicios a los afiliados a las ARS. La administración elabora el Plan de Compras Anual, el cual contiene todas las acciones presupuestables priorizadas para el período. Para su elaboración se plantean las necesidades por departamentos y en base a nuestra lista de proveedores se crea un análisis de costos para garantizar una compra que responda a los términos de calidad/precios, en cuanto a las necesidades de equipos e inversiones</p>	

	<p>mayores se toman en cuenta las necesidades de los usuarios, la capacidad financiera del hospital y la factibilidad de la inversión.</p> <p>Evidencias: POA, Presupuesto, Plan de Compras, Reportes de Facturación.</p>	
<p>4. Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.</p>	<p>El HMNSC se maneja a través de eficiencia financiera y presupuestaria. Recibe recursos de distintas fuentes, tales como: el estado a través del Servicio Nacional de Salud, las aseguradoras públicas y privadas.</p> <p>Evidencias: Presupuesto, ejecución presupuestaria, ejecución del Plan de Compras.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (directivos y supervisores):</p> <p>1. Implantan la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>El HMNSC ejecuta la estrategia a través de su estructura organizativa, la definición de los procesos y los planes estratégicos y operativos, a través del manual de funciones del hospital. Esta herramienta permite medir de manera constante el logro de los objetivos y los proyectos establecidos por el centro.</p> <p>Evidencia: Manual de funciones del hospital.</p>	
<p>2. Los objetivos operativos se traducen en programas y tareas con indicadores de resultados.</p>	<p>Los objetivos estratégicos y operativos del HMNSC son traducidos mediante el Plan Operativo Anual, el cual detalla las actividades a realizar por cada uno de los miembros y grupos de trabajo del centro. Estas tareas y actividades son analizadas, socializadas, y entregadas a cada uno de estos para su comprensión y el significado del cumplimiento de</p>	

	estos objetivos. Evidencia: POA, Acuerdos de desempeño.	
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.	El HMNSC comunica 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 y cumplimiento de los objetivos. Evidencias: reuniones con los comités hospitalarios (lista de participantes y minuta), Acuerdo de desempeño, mural.	
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.	El HMNSC, 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, mediante la evaluación de desempeño. Evidencias: la minuta, lista de participantes, evaluación de desempeño.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.	El HMNSC ha implementado y habilitado nuevas áreas y nuevos servicios con el fin de innovar, se introdujeron como, por ejemplo: consultas de medicina familiar de lunes a viernes, servicios completos de laboratorio las 24 horas, Implementación del Rac-triage del área de emergencia, y electrocardiograma. Evidencias: listado de pacientes de consulta y laboratorio, fotos Rac triage y formularios.	

2. Construye una cultura impulsada por la innovación y crean un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.		No contamos con un sistema de gestión
3. Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	El HMNSC comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes. Evidencias: correos electrónicos, grupos de WhatsApp.	
4. Implementa sistemas para generar ideas creativas y alentar propuestas innovadoras de empleados en todos los niveles y otros grupos de interés, que respalden la exploración y la investigación.		No contamos con un sistema de gestión
5. Implementa métodos y procesos innovadores para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes y reducir costos, proporcionándoles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		No contamos con un sistema de gestión
6. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Aseguramos la disponibilidad de recursos trabajamos apegado a nuestra Planificación Operativa y el Presupuesto Institucional, el cual se monitorea mensualmente, mediante la ejecución presupuestaria realizada por el departamento Administrativo y Financiero al fondo operativo y anticipo financiero. Mensualmente el equipo de gestión hospitalario se reúne para distribución de anticipo financiero, pagos y valoración de deudas, asegurando así el presupuesto para la implementación de innovación y cambio. Evidencia: Presupuesto del hospital, Contratos con ARS, parte financiera del 67-A.	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>El HMNSC analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos mediante el nivel de cumplimiento de los acuerdos de desempeño realizados a los colaboradores actuales de la institución. Dentro de la definición de la estrategia, en la elaboración de la misión visión y valores, los cuales son realizados al junto con los grupos de interés, se planifican los recursos humanos necesarios para lograr y cumplir con los objetivos establecidos en la visión. De igual forma, se realizan encuestas de clima laboral en la cual se perciben los niveles de satisfacción de los colaboradores y sus necesidades. Evidencia: Evaluaciones acuerdo de desempeño, Resultados de las Encuesta clima laboral.</p>	
<p>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.</p>	<p>Se realizan evaluaciones del desempeño anual por cumplimiento de metas, se distribuyen los incentivos semestrales donde se toman en cuenta los resultados de la evaluación de desempeño. Evidencia: formulario de evaluación de desempeño, Nómina de incentivos.</p>	
<p>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.</p>	<p>La política de recursos humanos del HMNSC se centra en la Ley de Función Pública (41-08), Ley General de Salud (42-01), y todos sus reglamentos, Ley de Seguridad Social (87-01) y sus modificaciones y Reglamentos y las Resoluciones del Ministerio de Salud Pública (MSP), Servicio Nacional de Salud (SNS) y acuerdos con el Colegio Médico Dominicano (CMD).</p>	

	Evidencia: Políticas de recursos humanos, formularios de permisos (estudiantiles, personales, etc).	
4. Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia.	Se evalúa el personal administrativo y se mejoran sus conocimientos impartiendo cursos y talleres programados en el Plan de Capacitación. Al ingresar colaboradores nuevos al centro se hacen las inducciones y arreglos adecuados con relación a las guías y manejos. Evidencias: Listado de participación y fotografías, Manuales de cargos, Listado de participación en la socialización de tareas y funciones.	
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	El departamento de Recursos Humanos asegura y garantiza las capacidades de las personas para el cumplimiento de las actividades dentro del centro con las descripciones de todos los puestos vigentes dentro de la organización, en el cual se detallan las competencias necesarias para asumir el puesto y las funciones y responsabilidades a desarrollar en este. También todos los colaboradores tienden a ser evaluados con la evaluación de desempeño por competencias, el cual da respuesta a que cada uno de ellos están alineados y contribuyendo al logro de los objetivos plasmados. Evidencias: Perfiles de puestos, Acuerdos de desempeño.	
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).	Se realiza la selección y reclutamiento del personal que cumpla con lo establecido en la Ley de Función Pública 41-08 en su Artículo 33. Se toma en cuenta al personal de acuerdo con las competencias y a sus capacidades profesionales que se ajuste al perfil del puesto. Damos oportunidad a estudiantes secundarios para realizar su práctica técnica supervisada.	

	Evidencias: Ley de Función Pública 41-08, Artículo 33, listado de nómina, acuerdo con el Liceo Técnico Profesional José Francisco Bobadilla.	
7. Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas	<p>A través de la evaluación del desempeño donde se fijan las metas y puntuación a obtener de acuerdo a las capacidades y desempeños de las metas asignadas. Por medio de esta evaluación del desempeño se distribuyen incentivos a los colaboradores.</p> <p>Mediante del plan de capacitación se planifican todas las actividades de capacitación y formación. Se identifican las capacidades de las personas y se comparan con las necesidades de la institución.</p> <p>Evidencia: Fijación de metas 2023, resultados de la evaluación del desempeño 2023, plan de capacitación, listado de participación.</p>	
8. (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	<p>Se ejecutan reuniones con los distintos departamentos para dialogar sobre el desempeño que está teniendo el mismo y los colaboradores que lo conforman. A final de cada semestre se le entrega su evaluación de desempeño en base a lo trabajado durante el transcurso y se le detallan las razones de porqué su puntuación.</p> <p>Evidencia: Fijación de metas 2023, resultados de la evaluación del desempeño 2023, plan de capacitación 2023, listado de participación.</p>	
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.	<p>El HMNSC cuenta con un Plan de Capacitación. Dichas capacitaciones se ejecutan según lo planeado. El hospital tiene un Código de Ética, elaborado bajo los lineamientos de la Ley General de Salud 42-01 del Ministerio de Salud Pública, Ley 41-08 de Función Pública, los códigos de ética de las diferentes carreras y con la participación del comité de ética y disciplina de la organización: donde están</p>	

	<p>definidas las faltas y sanciones de acuerdo al conflicto presentado y por la cual se rige la institución.</p> <p>Evidencias: Código de ética institucional, ley 41-08 de función pública y Ley General de Salud 42-01.</p>	
--	---	--

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.	<p>El HMNSC cada año realiza el plan anual de capacitación, en el cual se reconocen las necesidades de los colaboradores por cada área en específico, los cuales son colocados para desarrollar a estos en diferentes capacidades y competencias.</p> <p>Las metas a los empleados se fijan al inicio de año mediante la evaluación del desempeño; en la misma se plasman las metas y puntuación a obtener de acuerdo con su capacidad y desempeño de los objetivos asignados.</p> <p>Evidencias: Fijación de metas 2023, resultados de la evaluación del desempeño, plan de capacitación 2023, listado de participación.</p>	
2. Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual.	<p>Cada departamento de la institución tiene la responsabilidad de asesorar ya sea de forma individual o grupal a los nuevos colaboradores, los mismos se encargan de guiar, mostrar los diferentes departamentos, presentar al personal del hospital e inducir o dar a conocer los procesos y las actividades del área al nuevo personal.</p> <p>A todos los nuevos empleados se les da esta guía de asesoramiento individual y en equipo.</p> <p>Evidencias: listado de participantes y fotos.</p>	
3. Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>El HMNSC promueve la movilidad interna y externa de los empleados mediante designaciones internas de Recursos Humanos.</p>	

	Evidencias: designación interna.	
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).	En nuestro hospital se desarrollan y promueven métodos modernos de formación como INTRANET, Teams, Zoom. Evidencias: Intranet (screenshot), listados de participantes (screenshot).	
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.	El hospital tiene un Código de Ética, elaborado bajo los mandatos de la Ley General de Salud 42-01 del Ministerio de Salud Pública, Ley 41-08 de Función Pública, los códigos de ética de las diferentes carreras y con la participación del comité de ética y disciplina de la organización: donde están definidas las faltas y sanciones de acuerdo con el conflicto presentado y por la cual se rige la institución. Se implementan talleres con relación al género. Evidencias: Lista de participación, código de ética institucional, ley 41-08 de función pública y Ley General de Salud 42-01.	
6. Se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros (gestión del conocimiento), en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Las actividades formativas del centro son evaluadas de manera trimestral, en el cual se analiza el cumplimiento del plan de capacitación a la fecha, el total de horas de las capacitaciones en comparación al total planificado, así como también el aprendizaje de los colaboradores. Evidencia: Evaluaciones del plan de capacitación y los resultados arrojados de las evaluaciones de desempeños de los colaboradores de bajo rendimiento y que han recibido capacitación.	

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

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

<p>1. Se implementa un sistema de información que promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta, que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>El HMNSC 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. Se efectúan mediante reuniones efectivas constantes entre los diferentes departamentos y comités de la institución. Evidencias: fotos, lista de participantes, comunicación vía WhatsApp, etc.</p>	
<p>2. Se crea las condiciones para que el personal tenga un rol activo dentro de la organización, por ejemplo, en el diseño y desarrollo de planes, estrategias, objetivos y procesos; en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación, etc.</p>	<p>Mediante el Plan Operativo Anual, se realizan talleres con los colaboradores de diversas áreas, en el cual cada uno de estos aportan ideas y sugerencias para el diseño, establecimiento de metas y acciones de mejoras que pueden colaborar al cumplimiento y desarrollo de estos. Evidencia: Reuniones con fotos y listado de participantes de colaboradores.</p>	
<p>3. Se realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral y los niveles de satisfacción del personal y se publican los resultados y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se realizan encuestas de clima laboral anualmente a través del INAP (MAP). Evidencias: informe de encuesta de clima laboral.</p>	
<p>4. Se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos para garantizar la bioseguridad y otras condiciones de riesgo laboral.</p>	<p>En el HMNSC se aseguran las condiciones ambientales necesarias, donde se desenvuelven los colaboradores, esto a través del comité de bioseguridad, los cuales realizan inspecciones y reuniones para asegurar que no existan condiciones inseguras ni degradables en las áreas laborables. Evidencias: Comité de Bioseguridad Constituido, Reunión Comité de Bioseguridad-Minuta y Listado Participante</p>	
<p>5. Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.</p>	<p>El HMNSC asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados a través de horario flexible según característica de cada función de los departamentos.</p>	

	Evidencia: Política de RRHH y de Licencias Médicas (paternidad/maternidad y Enfermedades). Permisos Estudiantiles, Política Horario Flexible,	
6. Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	EL HMNSC presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad a través de identificación de estos, aplicando las políticas de RRHH para tales fines, ayudando y flexibilizando sus actividades productivas y horarios laboral. Evidencia: Listado de Participante, política de inclusión laboral.	
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).	Apoyamos mediante recompensas y motivamos a las personas reconocimiento sus labores y buen desempeño con relación a la contribución, desarrollo y avance de la institución. Evidencia: Fotos de actividades festivas (cumpleaños), reconocimiento por buen desempeño.	

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.).	El HMNSC identifica a socios clave del sector público y privado, de la sociedad civil para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. Por ejemplo: Acuerdo con promesecal, Proveedores de equipos, insumos o servicios, universidades, grupos de voluntariados, organizaciones comunitarias, sociedad civil, organismos internacionales y ARS, etc.), evidencias: facturas, contratos y fotos.	

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.	El HMNSC tiene acuerdos de atención y colaboración de los centros de salud y laboratorios, medios diagnósticos, además buenas prácticas en los aspectos de la responsabilidad social de los servicios de referimientos con los diferentes usuarios. Evidencias: formularios de referimientos, reconocimiento por formar parte de la Red de Hospitales.	
3. Definen el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.		No contamos con un sistema de gestión
4. Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	El HMNSC identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y la pone en práctica cuando sea necesario. Evidencias: comunicaciones	
5. Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública.	El HMNSC se asegura de cumplir con todo lo descrito en el Manual de Compras y Contrataciones seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública. Evidencia: Certificaciones de la DGI, pago de impuestos.	

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.	EL HMNSC motiva a los usuarios y familiares a involucrarse en las sugerencias y quejas con ideas, esto se realiza constantemente como medio de evaluación para toma de decisiones y mejoras continua. Evidencias: buzón de quejas y sugerencias, grupos de WhatsApp.	
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.		No contamos con un sistema de gestión
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.	El HMNSC, cuenta con catálogo de servicios para el desarrollo de una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los pacientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Evidencias: Cartera de servicios y formularios de atención.	

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.	Para el logro de los objetivos financieros del HMNSC, nos acatamos al presupuesto establecido de manera transparente, eficaz y eficiente. Evidencias: POA, formulario de gastos y presupuestos.	

<p>2. Se realiza esfuerzos por mejorar continuamente los niveles de eficiencia y la sustentabilidad financiera, mediante la racionalización en el uso de los recursos financieros y económicos, como, por ejemplo: Control de inventario y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos, equipos y otros; el control de la facturación para evitar pérdidas significativas en el registro de los procedimientos realizados a pacientes (glosas); mejoras en las condiciones de habilitación y servicios para aumentar la capacidad de ser Contratados por ARS, etc.</p>	<p>El HMNSC, realiza esfuerzos en la mejora continua de los niveles de eficiencia y la sustentabilidad financiera, a través de la racionalización en el uso de los recursos financieros y económicos.</p> <p>Evidencias: Control de inventario y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos, equipos y otros; el control de la facturación, mejoras en las condiciones de habilitación y servicios para aumentar la capacidad de ser Contratados por ARS privadas, etc.</p>	
<p>3. Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>En el HMNSC, se reúne un equipo elite, encabezado por la directora general, para garantizar el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>Evidencias: Listado de Participación.</p>	
<p>4. Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible.</p>	<p>El HMNSC, de manera mensual la gestión financiera envía reportes de la ejecución presupuestaria al SNS, además se reporta, producción, facturación y glosa.</p> <p>Evidencias: Facturas y Estados Financieros.</p>	
<p>5. Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.</p>	<p>El HMNSC, analiza y realiza un informe, de manera mensual y trimestral, sobre la ejecución presupuestaria del centro. Dentro de este informe se detallan en que fue ejecutado el presupuesto, la tendencia y comportamiento de este a través del tiempo y el impacto final que ha generado este durante el tiempo de evaluación. Estas informaciones son de suma importancia para nuestra gestión y en la toma de decisiones en base a estos.</p>	

	Evidencia: Informes ejecuciones presupuestarias. Actividades POA.	
--	--	--

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.		No contamos con un sistema de gestión
2. Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.		No contamos con un sistema de gestión
3. Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No contamos con un sistema de gestión
4. Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No contamos con un sistema de gestión
5. Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No contamos con un sistema de gestión
6. Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.	El HMNSC, se encarga de que todos sus colaboradores tengan acceso a las informaciones pertinentes y oportunas, tanto de manera presencial como virtual, para el logro de todos los objetivos del centro. Evidencias: Listado de participación, grupos de WhatsApp, Correo Institucional y mural dentro del centro.	
7. Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.	El HMNSC, Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización, a	

	<p>través de reuniones, capacitaciones y charlas entre y para los colaboradores.</p> <p>Evidencias: Listados de participación y certificados de participación.</p>	
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.		No contamos con un sistema de gestión
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.	<p>Todas las informaciones y conocimientos generados dentro de la institución son documentadas y almacenadas.</p> <p>Evidencias: Expedientes médicos, formularios de contabilidad del centro, etc.</p>	

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.		No contamos con un sistema de gestión
2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No contamos con un sistema de gestión
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.).		No contamos con un sistema de gestión
4. Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.	<p>Se utiliza la tecnología en el ámbito de la colaboración, innovación y la participación, en actividades realizadas por los colaboradores.</p> <p>Evidencias: Utilización del paquete office, fotos, documentos, facturación.</p>	

<p>5. Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Para asegurar el uso de la tecnología, se capacitan a los colaboradores para el buen manejo de las TIC.</p> <p>Evidencias: Listados de participación y Certificaciones.</p>	
<p>6. Toma medidas para proporcionar protección efectiva de datos y seguridad cibernética, implementando normas/protocolos para la protección de datos, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>		<p>No contamos con un sistema de gestión</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 usuarios no electrónico, etc.</p>		<p>No contamos con un sistema de gestión</p>
<p>8. Gestiona los procesos del SUGEMI acorde al modelo de atención que permita un abordaje de organización y la razón de mejorar los resultados para garantizar el acceso a medicamentos de calidad.</p>	<p>El HMNSC, gestiona los procesos del SUGEMI acorde al modelo de atención que permita un abordaje de organización y la razón de mejorar los resultados para garantizar el acceso a medicamentos de calidad.</p> <p>Evidencias: Formularios y reportes del SUGEMI, Guía Farmacéutica, etc.</p>	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

<p>Documento Externo SGC-MAP</p>

<p>1. Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte y materiales).</p>	<p>El HMNSC garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (estructura física y tecnológica, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte y materiales).</p> <p>Evidencia: Plan de mantenimiento preventivo y correctivo, Bitácoras de mantenimientos realizados, Informe de mantenimiento mensuales, Programación de actividades mensuales reportadas.</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>El HMNSC, cuenta con tres puertas de acceso en base a las necesidades de los usuarios internos. También se cuenta con una correcta accesibilidad de las personas con alguna discapacidad, contamos con baños habilitados para personas con alguna dificultad motora. El centro cuenta con parqueos para los ciudadanos como parte de la infraestructura de la ciudad sanitaria, parqueos para discapacitados y parqueos también para los colaboradores del centro. Se diseñó la ruta de evacuación, actualmente se han adquirido e implementado las señaléticas que conforman la ruta y la colocación de los planos con las rutas integradas, al igual que la ruta de desechos, ambos por niveles.</p> <p>Evidencia: Ruta de evacuación, Parqueos señalizados, acuerdo para transporte público privado, Ruta de acceso para discapacitados.</p>	
<p>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.</p>	<p>Dentro de las actividades de sostenibilidad se ha elaborado un operativo de área verde describiendo el enfoque hacia la disposición de desechos hospitalarios, desechos para reciclaje, alianzas institucionales, eco-entornos, distribución de zafacones etc. De igual forma el centro cuenta con un plan de mantenimiento donde se realizan actividades mensuales y periódicas en las áreas críticas y demás</p>	

	<p>dentro del Hospital. Se formalizó un acuerdo con el Ayuntamiento Municipal, para el despacho de los distintos desechos de forma periódica con el fin de que esta haga la disposición final de estos.</p> <p>Evidencia: Zafacones para uso de reciclajes, Plan de Mantenimiento, bitácoras de mantenimientos realizados, contrato con el Ayuntamiento Municipal.</p>	
4. Asegura de que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado (por ejemplo, al ponerlas a disposición de la comunidad local).	<p>El HMNSC, como centro de salud, ha puesto a disposición las instalaciones a la comunidad, dando servicios a todos, indistintos de raza, color, nivel social, no tan solo eso, el hospital realiza jornadas médicas odontológicas, donde los servicios se trasladan a los sectores de esta comunidad para brindarles estos de forma gratuita.</p> <p>Evidencia: Jornadas médicas odontológicas, Horarios laborales.</p>	
5. Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>En el HMNSC, estamos comprometidos con el cuidado de nuestra entidad verde y uso de los recursos energéticos.</p> <p>Evidencias: Ambulancia, asignación de combustibles, plantas eléctricas.</p>	
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).	<p>El HMNSC, garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los pacientes</p> <p>Evidencia. Ruta de evacuación, Ruta sanitaria, Parques señalizados, Ruta de acceso para discapacitados</p>	
7. Tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.	<p>El HMNSC contamos con un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.</p>	

	Evidencias: Acta Constitutiva comité de emergencia y desastre, Minuta, Listado de participación, Comité. Plan de bioseguridad	
8. Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)	En Nuestro centro de salud Disponemos de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, entre otros) Evidencias: Plan de Mantenimiento.	
9. Cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra).	El hospital cuenta con un inventario de activos fijos, para reforzar este inventario se creó la Política de Activos Fijos de la institución y una identificación de mobiliarios codificados como proceso de gestión de los activos fijos. Se formalizó un acuerdo con en el Ayuntamiento Municipal para el despacho de los distintos desechos de forma periódica con el fin de que esta haga la disposición final de estos. Evidencia: Política de activo fijo, contrato con el Ayuntamiento Municipal.	
10. Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.	El HMNSC, cuenta con acuerdo formalizado con el Ayuntamiento Municipal para la gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios. Evidencia: Contrato con el Ayuntamiento Municipal.	

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
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>La organización:</p> <p>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.</p>		No contamos con un sistema de gestión
<p>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.</p>		No contamos con un sistema de gestión
<p>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.</p>	<p>El HMNSC, tiene un equipo, que trabaja en los sistemas de facturación de los servicios que ofrece el centro de salud con las ARS, garantizado eficiencia y eficacia en el servicio, así como también ofrecemos sistema de triaje, para agilizar el proceso de atención médica.</p> <p>Evidencias: Registro de Facturación ARS, Formularios de triaje.</p>	
<p>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.</p>	<p>En el hospital se analizan y evalúan los procesos, se implementa análisis de riesgos. Constantemente se realizan capacitaciones de retroalimentación en riesgos de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud dando seguimiento a través del comité de IAAS y el comité de calidad.</p> <p>Evidencia: Auditorias, Matrices de riesgos.</p>	
<p>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.).</p>	<p>El HMNSC, tiene establecido indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos.</p> <p>Evidencias: Carta de Servicios, compromisos de desempeño.</p>	

<p>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 contrarreferencia), el expediente clínico integral. (Expediente único) entre otros.</p>	<p>El hospital se comunica constantemente para mantener con relación a la provisión de servicios y el control epidemiológico, se crea un plan anual de medidas de control epidemiológico el cual es llevado a cabo en la fecha programada con el fin de reducir las infecciones asociada a la atención en salud y mantener nuestro centro en las mejores condiciones para su operativización</p> <p>Se realizan supervisiones, donde se hacen auditorias de expedientes clínicos, en la cual se verifican expedientes de distintas especialidades y se evalúa el nivel de cumplimiento de cada departamento.</p> <p>Evidencias: Sistema de referencia y contrarreferencia, Expediente clínico integral, Reporte del EPI.</p>	
<p>7. Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.</p>	<p>Nuestro hospital, por medio del departamento en calidad en servicio, se encarga de que el centro cumpla con todos los requisitos necesarios, para para permanecer continuamente habilitado. En la actualidad dicha habilitación está en proceso de trámite.</p> <p>Evidencia: certificado de habilitación en proceso de trámite.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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.</p>	<p>El HMNSC, tiene identificados los productos y servicios de sus procesos nucleares. Dentro de estos están:</p> <p>Consultas externas: Pediatria. Ginecología. Obstetricia. Medicina General.</p>	

	<p>Medicina Familiar. Triaje. Cirugía (general, pediátrica, urología) Odontología. Servicio de emergencia. Vacunas. Hospitalización.</p> <p>Nuestros servicios sustantivos cuentan con apoyo clínico, laboratorio, imágenes y apoyo administrativo.</p> <p>Evidencias: Cartera de Servicios</p>	
2. Gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.	<p>El HMNSC, evalúa el ciclo de vida de los servicios y productos, incluyendo el reciclaje y la reutilización.</p> <p>Evidencias: Políticas de compra, donde se determina el ciclo de vida de los productos y se determina su disposición final luego de ser utilizado.</p>	
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, tabloneros de anuncios en Braille y audio), otros.		No contamos con un sistema de gestión

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.	El Hospital Municipal Nuestra Señora del Carmen, es un centro especializado de atención en salud, de segundo nivel, perteneciente al Servicio Regional de Salud el valle, del Servicio Nacional de Salud, bajo la	

	<p>supervisión de la Gerencia de Área I y la rectoría de la Dirección Provincial de Salud de Azua de Compostela.</p> <p>A través de la Red Pública de Atención en Salud, el hospital se articula como centro de referencia con los establecimientos de primer nivel (UNAP) y las Unidades de Atención Primaria y GUÌA CAF SECTOR SALUD.</p> <p>La organización cuenta con una amplia cartera de servicio la cumple con las exigencias de la comunidad.</p> <p>Evidencias: Esquema de organización de la red, cartera de servicios.</p>	
<p>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.</p>	<p>A través de nuestro Plan de Comunicación Hospitalaria, correos electrónicos y reuniones, mantenemos una comunicación eficaz, oportuna y directa con nuestros socios, informando de nuestras pautas y servicios o nuevos procesos</p> <p>Evidencias: Plan de Comunicación Hospitalaria, Correo Electrónico, Grupos de WhatsApp.</p>	
<p>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.</p>	<p>Tenemos contratos con diferentes prestadoras de salud como son: SENASA SUBSIDIADO, ARS monumental, entre otras ARS que están en proceso de aprobación.</p> <p>Evidencias: contratos con las distintas aseguradoras.</p>	
<p>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.</p>	<p>El HMNSC desarrolla diversas asociaciones a través de la Red Pública de Atención en Salud, el hospital se articula como centro de referencia con los establecimientos de primer nivel (UNAP) o Unidades de Atención Primaria, dentro de esas utilizamos la referencias y contrarreferencia y Organizaciones no Gubernamentales que trabajan salud (ONG). Nuestros procesos están ciertamente detallados para</p>	

	<p>cumplir nuestro rol dentro de la estructura de esa red de prestación de servicios, con el fin de garantizar la salud de nuestros usuarios y la continuidad de la atención.</p> <p>Evidencias: cartera de servicios, referencias y contrarreferencias.</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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: Comportamiento de los directivos y del	El HMNSC desde su apertura se ha interesado en satisfacer y cumplir con las necesidades de los clientes y ciudadanos que circulan por la institución, brindando servicios con calidez, confianza y calidad.	

<p>personal, opinión de los servicios, sobre los sistemas de comunicación e información, imagen física de la infraestructura, seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros.)</p>	<p>Para ello establecemos metas institucionales que responden a los niveles de satisfacción de la población con relación a la atención que reciben al visitar nuestro centro. Evidencia: Resultados de encuestas de satisfacción por mes, buzón de quejas y sugerencias.</p>	
<p>2. Orientación al usuario / paciente que muestra el personal. (amabilidad, trato equitativo, comportamiento con los familiares, apertura, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad, atención oportuna, y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>En nuestra institución tenemos colaboradores que se caracterizan por su amabilidad, trato equitativo, comportamiento con los familiares, claridad de la información facilitada, flexibilidad, atención oportuna, y capacidad para facilitar soluciones personalizadas. Evidencia: Encuestas de satisfacción, Charlas derechos y deberes. Elaboración de reuniones grupos focales. Protocolo de atención al usuario.</p>	
<p>3. Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>El HMNSC mediante las encuestas de satisfacción las cuales perciben el nivel de participación de los ciudadanos/clientes y nuestro buzón de quejas y sugerencias instalado en nuestro centro con el fin de saber las inquietudes de nuestros pacientes para buscar mejoras y erradicar la disconformidad, se hacen reuniones de lugar donde llamamos a los ciudadanos para buscar solucionar la inquietud. Evidencia: reuniones, encuesta de Satisfacción, buzón de quejas y sugerencias.</p>	
<p>4. Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La transparencia de nuestro centro se evidencia a través de los resultados de las encuestas de satisfacción, quejas y sugerencias expresadas por los usuarios. Evidencia: Encuestas de satisfacción, quejas y sugerencias.</p>	

5. Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes.	Por medio de los buzones de quejas y sugerencias se activa un medio de información donde el ciudadano/cliente puede recomendar los servicios del centro a otras personas. También a través de las encuestas de percepción efectuadas se puede medir el nivel de confianza que tiene estos con el centro. Evidencia: Encuestas, buzones de quejas y sugerencias	
---	--	--

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.).	<p>Nuestro hospital está situado en un punto céntrico del municipio, accesible a los usuarios a través de las diferentes rutas de transporte que existen en la zona. Estamos disponibles 24 horas los 7 días de la semana. Contamos con una rampa y parqueos amplios para discapacitados y personal capacitado para dar asistencia a cualquier situación que se presente. El hospital posee sillas de ruedas en los distintos accesos al centro para acomodar y facilitar la entrada a los usuarios con alguna discapacidad. El servicio que se le brinda a los usuarios es igual; si tienes seguro de régimen subsidiado y aunque no tenga, todos son atendidos con igualdad y gratuitamente. Estas medidas garantizan que los usuarios tengan acceso a nuestros servicios sin importar su condición económica, raza, política o religión.</p> <p>Evidencias: Foto rampas y sillas de rueda, parqueos marcados para personas especiales (embarazadas, discapacitados, etc.)</p>	
2. Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, y agilidad en el tiempo de entrega de citas, resultados, funcionamiento de los equipos,	El HMNSC por medio de las encuestas realizadas para medir el nivel de cumplimiento de los productos y servicios ofrecidos, se refleja los resultados de los ciudadanos/clientes en este aspecto. También a partir de las auditorias, se refleja el nivel de	

disponibilidad de insumos, medicinas, y enfoque medioambiental, etc.).	cumplimiento con los estándares de calidad del centro en cuanto a servicios. Evidencia: Auditorias, Encuestas de satisfacción.	
3. Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	En el HMNSC medimos la diferenciación de los servicios a través de los resultados estadísticos recolectados dentro de este, donde se reflejan características como son: Sexo, edad, peso y talla, discapacidad. Evidencia: reporte 67ª, INTRANET MSP, distintos reportes e informes.	
4. Capacidades de la organización para la innovación.		No se ha medido
5. Digitalización en la organización.	El Hospital MNSC contamos actualmente con 40 computadoras las cuales están distribuidas en las distintas áreas de la organización. Evidencias: fotos de las computadoras.	

6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño).

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

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

<p>1. Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>El HMNSC tiene los horarios de los servicios claramente establecidos y divulgados en las vías de comunicación de lugar. No obstante, el servicio de consulta externa tiene horario extendido de ocho horas y veinticuatro horas de servicio de emergencia, a fin de que los usuarios puedan acceder a servicios básicos de salud sin que afecte la productividad nacional, al tener que ausentarse de sus labores para concretizar las necesidades de salud de sus niños, niñas y adolescentes cumpliendo con la disposición del Servicio Nacional de Salud.</p> <p>Evidencias: libro de registro de asistencia (horario de entrada y salida).</p>	
<p>2. Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas, Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Costo de los servicios. 2. Cumplimiento de la Cartera de Servicios 3. Cumplimiento de los estándares comprometidos. 	<p>El hospital cuenta con un equipo que se encarga de la apertura de los buzones de sugerencia dirigido por el departamento de calidad, e integrado por atención al usuario, recursos humanos, planificación, facturación y farmacia, equipo responsable de dar soluciones a todas las quejas, en un máximo 10 días laborables, dependiendo la complejidad de esta, recolectando los datos del usuario y poniéndose en contacto con el mismo al momento de tomar una medida de mejora.</p> <p>Evidencias: matriz de registros de quejas con sus soluciones y formulario de apertura de los buzones.</p>	
<p>4. Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.</p>	<p>Se lleva a cabo un plan de mejora como respuesta solutiva a los descubrimientos arrojados en las encuestas de satisfacción a los usuarios y las quejas y sugerencias reportadas por los diferentes canales que dispone el centro. Las quejas de los buzones tienen un proceso de agilidad para dar respuestas en un periodo de 7-10 días para dar objeción a nuestros usuarios. Cabe destacar que, una vez abiertos los buzones, llamamos al usuario le comunicamos su queja y les informamos que les daremos respuesta en los días antes ya mencionados.</p>	

	Evidencia: planes de mejora, foto de apertura de buzones, listado de participación en apertura de buzones.	
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.	Con relación al grado de cumplimiento de los indicadores de eficiencia sanitaria nuestro hospital maneja los siguientes servicios de consultas: Pediatria, Obstetricia y Ginecología, Cirugías, Odontología, Triage, Medicina General y, Medicina Familiar. Evidencias: 67A.	
6. Tiene ajustada su Cartera de Servicios.	En el HMNSC tenemos ajustada nuestra cartera de servicios. Evidencia: matriz de cartera de servicios acorde a la cartera de servicios publicada aprobada por el SNS.	
7. Índice de Satisfacción de Usuarios.	Nuestro centro de salud medimos el Índice de Satisfacción de Usuarios. Evidencia: Reporte de encuesta de satisfacción al usuario, Plataforma SNS encuestas e índice de satisfacción.	

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.	Actualmente el hospital MNSC cuenta con diversos medios de comunicación como WhatsApp, Correo Institucional, mural institucional, teléfono del centro,	

	intercomunicación hospitalaria a través de pantallas informativas. Evidencias: screenshot del correo institucional y WhatsApp, fotos.	
2. Disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.)	Las informaciones que se efectúan en el centro se encuentran disponibles en tiempo real gracias a la facilidad de publicación de los distintos medios de comunicación como redes sociales y nuestro mural. Evidencia: Redes sociales (WhatsApp) y mural institucional.	
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.	Los objetivos de rendimiento de la organización están publicados en reportes como el 67A, Ejecución del POA y su porcentaje de cumplimiento. Evidencias: 67A y, Cumplimiento Porcentaje POA.	

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 medido
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).	Hemos implementado distintos métodos nuevos, con relación a los servicios para eficientizar los mismos y a la vez brindar calidad en ellos, como las citas programadas, formulario de triaje, tickets por áreas de servicios. Evidencia: matriz de citas y formularios de triaje.	
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 el hospital MNSC no existe distinción de persona, nosotros recibimos, atendemos y brindamos una atención afectiva y directa a cada usuario que solicite nuestro servicio sin importar sus rasgos físicos.	

	<p>Todos nuestros usuarios son atendidos de la misma manera, la misma atención y eficacia sin tomar en cuenta género, edad, diversidad cultural y social.</p> <p>Evidencia: reporte de estadística, 67A.</p>	
--	--	--

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.).	<p>El HMNSC en su desarrollo de innovación ha implementado tecnologías para su mejor desenvolvimiento en los procesos y servicios mediante el uso de las TIC.</p> <p>Evidencias: reuniones y talleres virtuales vía Zoom, Teams (screenshot).</p>	
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).	<p>Mantenemos una participación con nuestros usuarios de manera directa a través de nuestros diferentes medios de comunicación, por medio de estas los usuarios pueden expresar sus quejas, sugerencias, dudas y felicitaciones.</p> <p>Evidencias: screenshot de las redes sociales, matriz de quejas y sugerencias, grupos focales.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los	<p>El HMNSC por medio de las encuestas de satisfacción y buzones de sugerencias, donde se evalúa si se recomienda el centro a otras personas, y el nivel de</p>	

ciudadanos/clientes, Usuarios/Pacientes los empleados y otros grupos de interés).	acceso a los servicios, esto es gracias a los logros que ha tenido el centro y el servicio humanizado. Evidencia: Encuesta de satisfacción y encuesta de clima laboral.	
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.	El HMNSC involucra las personas de la organización y diferentes comités que conforman el centro a través de reuniones participativas y constantes para el cumplimiento de la misión, visión y valores de esta. Evidencias: listado de participantes y minuta.	
3. La participación de las personas en las actividades de mejora.		No se ha medido
4. Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Los colaboradores tienen conocimiento acerca de los conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético a través de los talleres realizados dentro del centro, tanto por entidades externas como por equipos de trabajo internos. Evidencia: Talleres de capacitación, horas de capacitación.	
5. Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.	Se realizan reuniones sistemáticas para llevar a cabo las consultas y dialogo con el personal sobre temas relevantes y funcionales del hospital. Evidencias: listado de participantes y minuta.	
6. La responsabilidad social de la organización.	El HMNSC está comprometido con la sociedad y se han efectuado jornadas de prevención del cáncer cervicouterino y me mama (PAP y sonomamografías), prevención de caries dentales (flúor), exodoncia, y el programa de nutrición para envejecientes (entrega de proteínas, vitaminas y minerales). Evidencias: listados de consultas atendidas y jornadas realizadas, fotos).	
7. La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	El HMNSC está abierto a los cambios presentes y futuros que puedan generarse durante los procesos de innovación como lo hemos realizado.	

	Evidencias: a través de las encuestas de satisfacción al usuario y encuesta de clima laboral, plan de mejora en el proceso de venta de servicios o facturación.	
8. El impacto de la digitalización en la organización.		No se ha medido
9. La agilidad en los procesos internos de la organización.	El HMNSC con el objetivo de agilizar los procesos internos y disminuir el tiempo de espera, ha implementado la estrategia de tickets para todas las áreas de servicios del centro por orden de llegada (priorizando a los pacientes con algunas limitaciones físicas). Evidencias: fotos de los pacientes con los tickets rotulados.	

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.	La organización establece acuerdos de desempeño con cada uno de los colaboradores que conforman la entidad para el logro de sus objetivos, el departamento de planificación y desarrollo y la administración, son los responsables de definir los objetivos, metas y presupuesto del POA. Esto se hace con la participación de los encargados departamentales de la organización, quienes son los responsables de comunicarla a todos los colaboradores. El rendimiento se monitorea y evalúa cada trimestre. Evidencias: POA, lista de participación de socialización del POA, reportes del monitoreo trimestral del POA.	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	En el HMNSC, presentamos datos de los indicadores de medición de los procesos relativos a la atención en diferentes áreas. Los procesos de la institución están citados en el manual de funciones estandarizado por el MAP.	

	Evidencias: Manual de Funciones y 67A.	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	El HMNSC reparte y evalúa mediante los acuerdos de desempeño. Estos acuerdos tienden a ser socializados y firmados por el supervisor inmediato y el colaborador. Estos resultados en conjunto con los indicadores son reportados en la plantilla de evaluación de acuerdos de desempeño. Evidencia: Matriz evaluación resultados, acuerdos de desempeño.	
4. La gestión del conocimiento.	El HMNSC con la finalidad de llevar a cabo el intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización existen protocolos de funciones y de los procesos que se desarrollan en cada departamento. En nuestros protocolos tenemos los siguientes: protocolos de medicina interna, ginecología, pediatría, emergencia, laboratorio. Evidencia: protocolos de las diferentes áreas.	
5. La comunicación interna y las medidas de información.	El HMNSC implementa la comunicación tanto interna como externa con el fin de que los encargados departamentales y los colaboradores de las diversas áreas estén al tanto. Evidencias: invitaciones, Correo electrónico, Grupos de WhatsApp.	
6. El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Los empleados se reconocen con certificados como empleados destacados y empleados del año, incentivos, celebración de cumpleaños. También celebramos días especiales como el día de las enfermeras, fiesta de navidad, día del amor y la amistad. Evidencias: fotos de actividades, lista de participación, fotos de reconocimientos.	

7. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Para innovar y generar cambios en la organización se realizan acciones de mejoras, el departamento de planificación y calidad solicita los cambios a implementar a través de los planes operativos departamentales, donde son plasmados los objetivos de cada departamento e iniciativas innovadoras en procura de mejora de los servicios.</p> <p>Evidencias: Encuesta medición de clima, matriz de planes de mejora.</p>	
--	---	--

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.	<p>El HMNSC ha logrado un ambiente de trabajo cómodo mediante el respeto mutuo de los colaboradores y las normas, acceso a la información, conocimiento de las reglas pautadas y los protocolos, confianza y utilizando un liderazgo inclusivo.</p> <p>Evidencias: resultado de estudio de clima y plan de acción de este. Minutas de reuniones de conflictos, minutas de reuniones del comité de ética.</p>	
2. El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>El HMNSC en sentido general les damos un enfoque a las cuestiones sociales tales como: Flexibilidad de horario al personal que posee problemas de salud, permisos para estudios, flexibilidad de horario por distancia, permisos para cuidar a sus familiares enfermos, etc.</p> <p>Evidencias: Solicitud de permisos a RRHH.</p>	
3. El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>El HMNSC entiende que la equidad es la idea que tiene como objetivo el reparto proporcional entre personas con diferentes tipos de necesidades con el objetivo de igualarnos a todos y brindar las mismas oportunidades. En nuestra organización practicamos y ponemos en función la misma.</p> <p>Evidencias: encuesta de clima laboral.</p>	

4. Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Los colaboradores de nuestro centro cuentan con los recursos necesarios para realizar sus tareas diarias de manera adecuada, en un ambiente seguro, confiado, equipos modernos y con alta tecnología. Evidencias: resultados de encuesta de medición de clima.	

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.	El HMNSC posee un plan de capacitación especializado para desarrollo, competencias, habilidades de los colaboradores, con el objetivo de ampliar sus conocimientos en distintas áreas. Evidencias: Lista de participación y fotografías, listado de capacitaciones, lista y foto de capacitaciones impartidas.	
2. Nivel de motivación y empoderamiento.	El HMNSC motiva a los colaboradores realizando charlas de motivación y empoderamiento, así como también de liderazgo y gestión humana para su desarrollo de competencias por áreas de trabajo con el objetivo de empoderarlos y eficientizar su desempeño. Evidencias: plan de capacitación anual.	
3. El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	El acceso y la calidad de la formación y el desarrollo profesional son impartidas a través de capacitaciones de entidades reconocidas por la MESCYT como son INFOTEP y el MAP (INAP). Evidencias: pan de capacitación y listado de participantes.	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	El HMNSC cuenta con diferentes mecanismos para evaluar el desempeño de las personas. Evidencias: evaluación de desempeño semestral, listado de asistencia laboral, producción hospitalaria (67-A), matriz de personal pasivo.	
2. Nivel de participación en actividades de mejora.	Contamos con un personal motivado y capaz, quienes se implican en las distintas actividades de mejoras de la institución. Evidencias: resultados de encuesta de clima. Listas de asistencia a reuniones departamentales, minutas de reuniones de comités.	
3. El número de dilemas éticos (por ejemplo: posibles conflictos de intereses) reportados.	El HMNSC realiza el control de los dilemas éticos el cual es llevado a cabo por el Departamento de Recursos Humanos mediante el formulario de Acción de Personal. Evidencias: Reporte de RRHH	
4. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	El HMNSC participa en las actividades voluntarias y sociales como un compromiso indispensable para el desarrollo comunitario, realizamos caminata en Prevención del Día de Cáncer, operativos médicos, Jornada de Vacunación, jornada, misas y charlas en la sala de espera tratando temas de Donación de Sangre, ECNT, Prevención de los Accidente de Tránsito, Cáncer de mamas y cervicouterino,	

	<p>Enfermedades transmitida por vectores,) dengue, malaria y Leptospirosis)</p> <p>Evidencias: fotos de caminatas, jornadas, operativos médicos, fotos de charlas.</p>	
<p>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).</p>	<p>El centro analiza las capacidades de las personas para tratar con los usuarios/pacientes y para responder a sus necesidades a través de la percepción de los servicios ofertado y recibido a los ciudadanos, usuarios y pacientes midiendo sus quejas, sugerencias.</p> <p>Evidencia: encuesta de satisfacción a los usuarios (Reporte y Matriz Digital)</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados de Indicadores relacionados con:</p> <p>⊕ El rendimiento individual (por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Durante el período de producción de este año 2023, el número promedio de consultas por médico es medido es evidenciado a través de la matriz de producción de servicios 67-A, como por ejemplos consultas externas, hospitalización, etc.</p> <p>Con la evaluación de desempeño medimos la productividad y la eficiencia en la gestión de los recursos humanos a través de la encuesta de clima</p>	

	<p>laboral los colaboradores expresaran sus satisfacción de trabajar en nuestra institución.</p> <p>Evidencias: formulario de evaluación de desempeño de personal, encuesta clima, encuestas de satisfacción del personal, reportes productividad del área médica (Formulario 67-A).</p>	
<p>2. El uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Nuestra institución cuenta con los siguientes sistemas electrónicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Citas (Matriz Gestión Cita) • Sinergia Software para Laboratorio clínico. • Expediente Integral de Salud (EIS) (Odontología) • Computadoras: en todas las áreas. • Pantalla: como medio información. • Equipos para videos conferencias. <p>El departamento de tecnología se encarga de gestionar, supervisar y dar seguimiento a los sistemas tecnológicos. Nuestra institución cuenta con página WEB, Instagram, grupos de WhatsApp, Facebook, correos electrónicos.</p> <p>Evidencias: (Matriz Gestión Cita y medios digitales (Captura de pantalla)</p>	
<p>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).</p>	<p>El desarrollo de las capacidades de los colaboradores es coordinado por el departamento de recursos humanos. De aquí analizaremos las cantidades de capacitaciones ofertada, cantidades de colaboradores convocados y cantidades que participan en las capacitaciones durante este año 2023, Horas de duraciones de las capacitaciones.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación anual, listas de participación.</p>	
<p>4. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Cada año se reconoce el esfuerzo y entusiasmo de los colaboradores de diferentes departamentos por medio de certificaciones.</p>	

	<p>Cantidad de Empleados reconocidos Cantidad de departamentos reconocidos.</p> <p>Evidencias: listas de personas a reconocer y copia de certificado de reconocimiento.</p>	
--	---	--

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
<p>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.</p>	<p>El HMNSC ha creado impacto en la calidad de vida de los usuarios/pacientes y ciudadanos/clientes a través de jornada educación sanitaria en temporada de lluvia participando en la descacharrización del municipio para la prevención de enfermedades transmitida por vectores, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias en eventos catastrófico como los ciclones y otros eventos atmosféricos, tomando acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público.</p> <p>Evidencia: fotos de actividades, listado de participación.</p>	
<p>2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.</p>	<p>Nuestro accionar crea un alto impacto en la economía local debido a que, somos una de las instituciones que más empleos genera. Contamos con 182 XXXX empleados. Compramos a suplidores locales, y de los mismos la mano de obra independiente y pequeños negocios y medianos comercios de la zona, que garantizan una sostenibilidad al comercio y la producción local, Nuestra nómina de empleados impulsa la economía local pues 168 empleado del municipio lo que representa un elevado porcentaje lo</p>	

	<p>que genera activos que dinamizan la economía local. Hemos incursionado con el proceso de reutilizable para disminuir el impacto del medio ambiente, cambiando nuestros utensilios para servir comida de desechable a reusables todo esto con el objetivo de disminuir el impacto en el medio ambiente El HMNSC brinda los servicios de salud a las 34 comunidades del municipio de padre las casas: las lagunas, la siembra, guayabal, las cañitas, el jobal, los auquelles, el corbano, monte bonito, el cigual, el jobo, sabana yegua, villa ocoa, villa los indios, el palero, el mantazo, entre otras, gajo de monte, el limón, botoncillo, los frio,</p> <p>El municipio cuenta con una red de servicios de salud, compuesta por 7 UNAP de Primer nivel, de los cuales, se derivan los casos de mayor complejidad hacia nuestro hospital Municipal.</p> <p>Evidencias: Nomina de empleado, Contrareferimientos de otros centros hacia nuestro hospital, listado de proveedores del municipio y la provincia.</p>	
<p>3. El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.</p>	<p>El volumen de recursos necesario para el desarrollo de las actividades de este hospital genera un flujo importante de ingresos para los habitantes y empresas de la provincia del municipio. Ya sea, a través de salarios, pago a proveedores, etc., repercutiendo positivamente en la economía local. Ver evidencia: nómina de empleados, pago a proveedores.</p>	
<p>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.).</p>	<p>El hospital ha reducido el gasto de bolsillo de las familias al no cobrar pagos a los asegurados de ninguna ARS. Los servicios son gratuitos para los pacientes no asegurados. La mayoría de los empleados de nuestra institución son residente en el municipio de padre las casas, el volumen de recursos necesario para el desarrollo de las actividades de este</p>	

	<p>hospital, genera un flujo importante de ingresos para los habitantes y empresas del municipio Ya sea, a través de salarios, pago a proveedores, etc., repercutiendo positivamente en la economía local. En las proximidades del hospital se han creado negocios de alimentos y una ruta nueva de moto conchos para el transporte de los usuarios.</p> <p>Evidencia: Fotos de alrededores.</p>	
<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Nuestra institución ha reducido en un porcentaje considerable en más de un 90 % el uso de platos desechable según la ley 225-20 que establece la gestión integral procesamiento de residuos sólidos. Cuidamos la utilización racional del agua en nuestras instalaciones.</p> <p>cuidamos el medio ambiente y redujimos del cambio climático utilizamos bombillas de bajo consumo, nuestra institución genera en la comunidad una huella medioambiental al mantener un modelo de trabajo basada en la calidad de los servicios entregado a nuestra población demandante con un trato sistematizado y con la individualidad que cada grupo de interés requiere, cuidando el medio ambiente utilizando de forma racional los recursos para garantizar que los mismo sean sostenibles en el tiempo.</p> <p>El Hospital tiene un gran impacto social, como se ha mencionado, cuida el medio ambiente y atiende con calidad a sus usuarios, utilizamos de manera eficiente los recursos para garantizar la sostenibilidad del centro.</p> <p>Las compras se realizan a los proveedores que mejores costos beneficios nos aseguren.</p>	
<p>6. Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.</p>	<p>Los objetivos de desarrollo sostenible están relacionados con la seguridad en las organizaciones, en nuestro centro de salud monitoreamos constantemente la seguridad de nuestros usuarios</p>	

	<p>tanto internos como externos, asignando personal de seguridad y vigilancia permanente a los 365 días del año 24 horas al día.</p> <p>Evidencia: Listado de distribución de personal de seguridad.</p>	
<p>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.).</p>	<p>Nuestro hospital durante la pandemia fue punto de apoyo al programa nacional de vacunación contra el COVID 19, nuestras instalaciones son utilizadas cada año en programas de operativos médicos quirúrgicos, realizando jornadas educativas y marcha en la comunidad para crear impacto sobre la importancia de la prevención de enfermedades.</p> <p>Evidencia: listado y foto de jornada de vacuna, listados y fotos de operativos médicos.</p>	
<p>8. Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.</p>	<p>Nuestra institución cuenta con distintos medios de comunicación para interactuar con los usuarios como son buzones, redes sociales, correos, entre otras por estas vías en el año 2023 pudimos obtener de los usuarios externos 0 quejas, 0 sugerencias y 0 felicitaciones. Las mismas son utilizada para la mejora continua de la calidad del centro.</p> <p>Evidencia: informes de las diferentes vías de comunicación. Matriz de registro de quejas y sugerencias y Formulario de apertura de buzones</p>	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>En cumplimiento a la ley 340-06 de Compras y Contrataciones nuestros proveedores deben poseer los siguientes requisitos: Registros de proveedor del estado, estar al día con las obligaciones fiscales, que genere comprobante gubernamental.</p> <p>De energía tomamos algunas medidas para el ahorro de energía como son:</p> <p>Tenemos el compromiso de concienciar con el objetivo de apagar las luces de las áreas administrativas, consulta externa y cocina, son las únicas áreas que nos permiten tener control de ahorros de energía. Por la naturaleza del centro los demás departamentos se mantienen en funcionamiento 24 horas y los equipos no se pueden desconectar porque pierden su calibración.</p> <p>Por ser una institución de salud y cuidar la bioseguridad de nuestros usuarios la cantidad de envases y residuos reutilizados es muy bajo, esto se debe a que generalmente se utilizan de manera individual para cada paciente.</p> <p>La basura es tratada y clasificada según las normas medioambientales y las normas de salud.</p> <p>Evidencia: listado de proveedores con todos sus datos, manual de bioseguridad, acta del comité de bioseguridad, Supervisiones epidemiología, formulario de supervisión de apagado de luces.</p>	

<p>2. Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El HMNSC mantiene una excelente relación con los diferentes grupos sociales, como autoridades municipales, provinciales y nacionales, mantenemos una comunicación estable y constante con el objetivo de mantener un apoyo mutuo donde todos seamos beneficiados e involucrados en todos estos procesos. Evidencias: fotos en las diferentes actividades donde participa la comunidad y autoridades.</p>	
<p>3. Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>El HMNSC recibe cobertura positiva y negativa a través de los diferentes medios de comunicación, con el objetivo de conocer los aspectos y opiniones relevantes de los usuarios. Evidencias: Instagram (Screenshot), WhatsApp (Screenshot).</p>	
<p>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.).</p>	<p>El HMNSC cuenta con un programa de nutrición que favorece a los envejecientes con el seguro SENASA subsidiado. También brindamos atención médica a las personas que no tenga seguro médico y que necesiten de nuestros servicios, sin importar su raza, nacionalidad, preferencia sexual, discapacidad, filiación política, religiosa o clase social. Evidencias: listado de pacientes y fotos.</p>	
<p>5. Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>El HMNSC apoya proyectos de desarrollo donde participan los empleados en actividades filantrópicas, como donaciones de ropas y alimentos, etc. Entre los proyectos de desarrollo está el proyecto 14/24, donde se da apoyo a los jóvenes que no estudian ni trabajan para incentivarlos al estudio por medio de capacitaciones impartidas por el INFOTEP. Evidencias: Fotos de las diferentes actividades.</p>	

<p>6. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. (Número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>Nuestro centro participa en diversos intercambios de conocimientos e información. Los médicos asisten a congresos científicos y los colaboradores participan en conferencias, talleres y capacitaciones, etc. Evidencias: fotos, listado de participaciones e invitaciones.</p>	
<p>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).</p>	<p>El HMNSC ha realizado capacitaciones y talleres de salud ocupacional, riesgo laboral, charlas para la prevención del cáncer, bioseguridad, jornadas de vacunación tanto para los pacientes como para los colaboradores. Evidencias: listado de participantes, fotos, certificados.</p>	
<p>8. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo: informe de sostenibilidad).</p>	<p>La gestión administrativo financiero realizada cada año el informe de sostenibilidad del centro y se muestra la comparación el año anterior de gestión. También se reporta a través de la memoria institucional. Evidencia: Balance General, Informe de sostenibilidad financiera, Memoria institucional.</p>	
<p>9. Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.</p>	<p>El HMNSC implementa la reducción del consumo energético mediante charlas al cuidado del medio ambiente, y charlas de reducción energética. Evidencias: listado de participantes y fotos.</p>	
<p>10. Uso de incinerador para los residuos médicos.</p>	<p>Aplicamos el Uso de incinerador para los residuos médicos. Evidencia: Gestión medioambiental, política ODS, Procedimiento Bioseguridad y manejo de desechos</p>	
<p>11. Política de residuos y de reciclado.</p>	<p>Aplicamos la política de residuos y de reciclado. Evidencia: Gestión medioambiental, política ODS, Procedimiento Bioseguridad y manejo de desechos</p>	

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.	El HMNSC proyecta los resultados en términos de salida de los servicios ofrecidos por el hospital son evidenciados y documentados en los reportes de 67ª el cual, mensualmente detalla el nivel de producción de servicio que presenta el centro en los diferentes procesos. El análisis de calidad de estos se mide a través de las encuestas de satisfacción de los servicios y las quejas presentadas. Evidencias: reportes 67-A, EPI, y encuesta de satisfacción de los servicios y las quejas presentadas.	
2. Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	El HMNSC tiene impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos se encuentran evidenciados en la cantidad de atenciones brindadas por el centro, y en aumento en la comunidad de Padre Las Casas y zonas aledañas. Total, de atenciones brindadas en la comunidad a través de las jornadas y operativos médicos. Evidencia: Total, de atenciones brindadas en la comunidad a través de las jornadas médicas, fotos y listas de pacientes.	
3. Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.	En el HMNSC hemos impactado positivamente en la sociedad ofreciendo servicios que han mejorado la calidad y el tiempo de vida de nuestros usuarios como es el servicio de consultas de Medicina Familiar todos los días de semana, aumento de la cobertura de analítica de laboratorio. Estos servicios ofrecidos impactan positivamente a los usuarios al no tener que trasladarse hacia otras localidades para recibir dichos	

	<p>servicios lo cual conlleva para ellos también una reducción de costo.</p> <p>Evidencias: Listado de pacientes, fotos.</p>	
<p>4. Nivel de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>En el HMNSC actualmente los acuerdos y contratos con nuestro suplidores son revisados y aprobados a través de una comunicación por el departamento legal de nuestra institución y el comité de compras. Contamos con acuerdos con Administradoras de Servicios de Salud (ARS), de las cuales ARS SeNaSa tiene el mayor número de afiliados correspondientes al Régimen Subsidiado.</p> <p>Contamos con un acuerdo de pasantía con el Liceo Técnico Profesional José Francisco. Bobadilla, en las áreas de enfermería y contabilidad.</p> <p>Evidencias: acuerdos y contratos con SeNaSa, certificación del hospital, lista de estudiantes.</p>	
<p>5. Resultados de inspecciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>El HMNSC es evaluado periódicamente por las distintas instituciones que rigen el funcionamiento de los hospitales, el ministerio de salud, el servicio nacional de salud, el servicio regional de salud El Valle obteniendo buenos resultados.</p> <p>Evidencias: formularios de inspecciones.</p>	
<p>6. Resultados de la innovación en servicios/productos.</p>	<p>Como resultado de las innovaciones en servicios ofrecidos para la mejora en el impacto de los ciudadanos, se tiene un aumento sustancial a través de los años de la satisfacción de los usuarios de 80% a 85%. También el hospital presenta una tasa de crecimiento de más de un 60% comparado con años anteriores en el periodo 2019-2020.</p> <p>Evidencias: Tendencia de los resultados encuesta de satisfacción, Tendencia de crecimiento del centro.</p>	
<p>7. Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>El HMNSC ha implementado diferentes reformas del sector público utilizando como método estratégico mejor manejo de los recursos e insumos</p>	

	<p>desarrollando un plan de mejora en varios departamentos.</p> <p>Evidencias: Reducción de la deuda, apertura de nuevos servicios, reducción nomina interna.</p>	
8. Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	<p>El HMNSC cuenta con diferentes organizaciones que sirven como voluntarios para realizar actividades de colaboración en la organización como los bomberos, el ayuntamiento municipal, defensa civil, iglesia fuente de paz, etc.</p> <p>Evidencias: listado de actuantes como voluntarios y fotos.</p>	

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.	<p>La eficiencia de nuestra organización en la gestión de los recursos disponibles se analiza mediante los análisis de la ejecución presupuestarias, cumplimiento de plan de compras y contrataciones, índice de rotación y de movilidad de los recursos humanos.</p> <p>Evidencias: Análisis Financiero Ingreso y los gastos evidenciados en el consolidado mensual y anual, Estado financiero, módulo de contabilidad, Ejecución Presupuestaria, Índice de Rotación del Personal, Índice de movilidad, Evaluación acuerdos de desempeño, Análisis Costo beneficios de los servicios. Análisis de rotación del inventario.</p>	
2. Resultados de mejoras e innovaciones de procesos.	<p>En el HMNSC presentamos resultados de las fortalezas y debilidades, disminuyendo las glosas, expedientes clínicos, devoluciones, y en reducción en la utilización de papel.</p> <p>Evidencias: acta de calidad de los expedientes clínicos.</p>	

<p>3. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>Realizamos visitas a diferentes hospitales de la región con el fin de conocer y valorar sus buenas prácticas de calidad e incluir las más acordes a la demanda de nuestra población. Evidencias: fotos de las visitas en los diferentes centros de salud y fotos atención usuario.</p>	
<p>4. Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).</p>	<p>El HMNSC mantiene una colaboración directa con nuestros proveedores con el fin de mantener un cumplimiento a los acuerdos establecidos. Bionova los acuerdos con esta empresa que nos ayuda a brindar servicios de calidad en el laboratorio clínico a través de equipos modernos y de alta tecnología. Guival Medical SRL, tenemos un convenio con esta organización para las capacitaciones al personal de bioanálisis o laboratorio, para mejorar su práctica. Evidencias: contratos, fotos y formularios de asistencias.</p>	
<p>5. Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.)</p>		<p>No se ha medido.</p>
<p>6. Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>En el HMNSC se realizan auditorías internas con la finalidad de evaluar y mejorar continuamente nuestros servicios brindados, por ejemplo: Auditoria de indicadores de las infecciones asociada a la atención en salud. Auditoria de expedientes clínicos Auditoria carta compromiso entre otras Evidencias: informes de auditoría.</p>	

<p>7. Resultados de reconocimientos, por ejemplo: en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.</p>	<p>El HMNSC cuenta con la participación a concursos que nos ha permitido desarrollarnos como institución, debido a que hemos tenido que autoevaluarnos y poder identificar quienes somos como institución de salud, cuáles son nuestros puntos fuertes y cuáles son nuestras áreas de mejoras las cuales hemos venidos trabajando, con el objetivo de brindar un servicio de calidad a un Municipio de más 35, 000.00 habitantes y zonas aledañas que solicitan nuestros servicios, esta participación le ha dado un valor agregado a nuestro Municipio. Evidencias: fotos de los diferentes certificados en participación de los concursos.</p>	
<p>8. Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>El cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros del HMNSC se realiza a través de los informes de ejecución presupuestarias, la programación de estos y los informes generales financieros. Evidencias: Ejecución presupuestarias. Nivel de cumplimiento POA.</p>	
<p>9. Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a suplidores.</p>	<p>El HMNSC respetando las leyes que nos rigen como centro solicita la presentación de tres cotizaciones diferentes al momento de realizar una compra. Con relación a los costos – efectividad valoramos esas operaciones de acuerdo con la cantidad de vida ganada y a la cantidad de pacientes enfermos que se les evita ser trasladado hacia la provincia de Azua. Ejemplos: equipos de RX, sonógrafos, colposcopio y electrocardiograma. Evidencias: copias de cotizaciones. Foto de equipos.</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 autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.