



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Servicio Regional Salud Cibao Central

FECHA:

Mayo - 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 Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

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

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF *“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”* elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

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

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

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

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la</p>	<p>Tenemos formulada y desarrollada la misión, visión y valores de la organización alineadas a las estrategias nacionales. Evidencia: marco institucional en los carnét de identificación, en las diferentes oficinas y en la recepción, pag web, en el fondo del escritorio de las PC y documento digital.</p> <p>Contamos con un marco de valores institucionales alineado con la misión y visión de la organización.</p>	<p>No se evidencia que se impliquen los grupos de interés relevantes.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>	<p>Evidencia: ver los valores en los carnét de identificación, en las diferentes oficinas y en la recepción, pag web, en el fondo del escritorio de las PC y documento digital.</p> <p>Se asegura que la misión, visión, valores, estén alineados a estrategias nacionales, objetivos estratégicos y operativos a través del marco institucional, plan estratégico sns y el plan operativo anual.</p> <p>Evidencia: marco institucional en los carnét de identificación, en las diferentes oficinas y en la recepción, pag web, en el fondo del escritorio de las PC y documento digital, PEI SNS, POA</p>	
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos,</p>	<p>Se socializa la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos a los nuevos médicos pasantes y empleados.</p> <p>Evidencia: Listados de participación, fotos, agenda. Presentación PowerPoint</p> <p>El efectivo funcionamiento de la organización está asegurado por la capacitación continua de los diferentes procesos que periódicamente se producen en el centro por los nuevos desafíos y que hay que adaptarlos a los diferentes cambios tanto interno como externo utilizando todos los medios y estrategias que nos permite la digitalización para todo el alcance que amerita la sociedad.</p>	<p>No se evidencia que se revise periódicamente la misión, visión y valores.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>Evidencias: fotos misión, visión, valores en carnet, pantalla equipos tecnológicos, publicación.</p> <p>contamos con el portal transaccional de compras y contrataciones públicas para evitar comportamiento no éticos etc. Evidencia: Captura de pantalla del portal transaccional y SISCOMPRA.</p>	<p>No está conformada la comisión de ética</p>
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Se refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes, directivos y empleados mediante reuniones con los encargados departamentales y SENASA. Se realizan charlas o talleres de manejo de conflictos, relaciones interpersonales, trabajo en equipo y liderazgo y gestión .</p> <p>Evidencia: Listado de reuniones, de charlas o talleres, fotos, agendas</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>	<p>Las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias se encuentran definidas en los protocolos departamentales. Evidencia: Estructura Organizativa (EO) y Manual organizacional y funciones (MO&F) de los SRS.</p> <p>Contamos con una herramienta digitales, evaluamos y le damos seguimiento al POA, donde están definidos los indicadores por niveles y Áreas. También a través de los acuerdos y evaluaciones de desempeño del empleado. Evidencia: POA, Acuerdos de desempeño y Evaluaciones de desempeño</p> <p>Se realizan reuniones con los comités de salud y levantamientos de estos, donde se escuchan sus opiniones. Evidencia: Listados de participación, Fotos, Convocatorias</p>	
<p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y</p>		
<p>las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la</p>	<p>Cada 6 meses la institución realiza informes de rendición de cuentas, donde se visualizan los avances y logros de la misma. Evidencia: Informe semestral, memoria institucional 2022 y 2023</p> <p>Aplicamos el Marco Común Evaluación (CAF) como un instrumento de gestión de calidad. Aplicamos principios de calidad a través del repositorio de documento del SNS (SharePoint) y plantillas estándar para agilidad de los procesos. Evidencia: Ver la autoevaluación CAF 2022, SharePoint SNS, Plantillas</p> <p>Contamos con varias vías de comunicación interna y externa como son las redes sociales, grupos de whatsapp, prensas, canales de televisión. Evidencias: Correo electrónico institucional, Grupo de chat en whatsapp, minuta de reunión técnica, página web y redes sociales, canales de televisión.</p> <p>La institución asegura su funcionalidad a través de realización de presupuestos y plan de inversión de la Oficina Regional como para el Primer nivel de atención. Evidencias: plan de inversión 2022,2023, presupuesto, POA.</p> <p>Se aseguran las vías de comunicación interna y externa a través de medios digitales. Evidencias: Correo electrónico, institucional, Canales de Tv, Grupo de chat en whatsapp,</p>	<p>No contamos con certificación de normas ISO 9001.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
población, incluidas las redes sociales.	minuta de reunión técnica, página web y redes sociales	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Mostramos compromiso con la innovación, promovemos a los EESS a través de socializaciones de las políticas de innovación. Evidencias: Capture de correos, fotos, políticas de innovación.</p> <p>Se realizan reuniones semanales donde se motivan las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés. Evidencia: Agenda, minutas reunión técnica, fotos</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>El liderazgo del SRSCC predica con el ejemplo a través de la participación de nuestra directora regional y encargados departamentales en operativos médicos, reuniones de seguimiento en los establecimientos de salud y en las instalaciones del SRSCC, jornadas con SENASA en promoción de una cultura de valores.</p> <p>Evidencias: Fotos de las jornadas, listados de participantes, convocatorias</p> <p>Se promueve una cultura de respeto entre líderes y directivos, encargados departamentales, jefes de servicios, supervisores inmediatos departamentales, división, sección y los empleados, talleres con el INAP y el INFOTEP que afianzan el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias: Listados de participación del Equipo de Gestión por áreas y fotos de capacitaciones.</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y</p>	<p>Las informaciones en los empleados se ofrecen a través de la reunión técnica de la regional y demás vías de información.</p> <p>Evidencias: Correo electrónico, chat por WhatsApp y memorándum</p> <p>El SRSCC cuenta con un plan de capacitación el cual busca desarrollar las competencias de los empleados en miras a que pueden</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>ejecutar sus tareas y lograr los objetivos de la organización. Se asignan flotas telefónicas a los empleados que necesitan mantener comunicación constante con los diferentes grupos de interés, así como con los hospitales, además de transporte para cuando el empleado necesite desplazarse hacia ellos.</p> <p>Evidencia: Listados de capacitaciones, Formulario de Ticket de combustible, solicitud y asignación de viajes.</p> <p>Se les motiva a los empleados y se delega autoridad en ellos a treves de acercamiento en los medios de comunicación, donde ellos realizan rendición de cuentas de sus áreas responsables.</p> <p>Evidencias: fotos y flayer en los medios de comunicación.</p> <p>Promovemos una cultura de aprendizaje con la mayoría de los empleados. Además, a todos los empleados de nuevo ingreso se hace una inducción.</p> <p>Evidencias: listado, fotos, presentación.</p> <p>Se premia el esfuerzo de los empleados cada seis meses a través de la entrega de incentivos económicos de SENASA, el SRSCC reconoce a empleados mediante la implementación de la política de reconocimiento semestral del SNS.</p> <p>Evidencias: publicaciones grupos de whatsapp, certificados y fotos en mural de empleados seleccionados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización. 2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades 	<p>Se han desarrollado reuniones con el diputado provincial, comités de salud, directivos del servicio nacional de salud, analizando las necesidades en materia de salud. Además, realizamos reuniones con el subsistema de salud (DPS) donde se levantan informaciones relacionadas con sus necesidades.</p> <p>Evidencias: fotos de encuentros entre la DPS y SRSCC de las autoridades políticas, listados de asistencias.</p> <p>Nuestra directora regional mantiene relaciones eficaces con el director ejecutivo del SNS, iglesias, diputados, entre otros.</p> <p>Evidencias: fotos, convocatoria, agendas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se tiene identificadas las políticas relevantes replicadas desde el SNS y donde son incorporadas al el SRS Y EESS. Evidencias: Políticas del SNS, Listado Maestro de documentos</p> <p>Tenemos un POA donde está alineado a las políticas públicas definidas en el Plan Estratégico del SNS. Evidencia: POA. PEI SNS 2021-2024</p> <p>Se participa en actividades organizadas por las asociaciones profesionales. Representativas en el entorno del sector público - privado Evidencias: Fotos, publicaciones en las redes sociales y pág. web</p> <p>Se Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización a través de los medios de comunicación centrado en las necesidades de los grupos de interés. Evidencias: Publicaciones en grupos de whatsapp, redes sociales.</p>	<p>No se han desarrollados acuerdos con autoridades políticas locales acerca de los recursos necesarios.</p> <p>No se realiza gestión y desarrollo asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales</p>	<p>Se garantiza el seguimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés a través de los monitoreos trimestrales del Plan Operativo Anual, en el cual se verifican todas las informaciones relevantes a la programación del mismo y los indicadores vinculados al PEI. Con miras a fortalecer el proceso de recolección y análisis de datos, el SNS desarrolló e implementó una plataforma</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>para el registro de la Producción de Servicios de Salud, que además de capturar los grupos agregados de servicios de consulta, hospitalización, partos, cirugías, emergencias, entre otros, permite recopilar datos por grupos de edad, sexo, afiliación, nacionalidad, entre otros, favoreciendo el análisis y pertinencia de los servicios a ofertarse según perfil epidemiológico y demanda de la población.</p> <p>Evidencia: -Captura del repositorio (RIESS). Link: https://repositorio.sns.gob.do/-Informes trimestrales del monitoreo y evaluación del Plan Operativo Anual.</p> <p>Tenemos identificado los grupos de interés internos, CEAS, GAS, centros diagnósticos.</p> <p>Evidencia: -Matriz de grupo de interés internos.</p>	<p>No se tiene evidenciado a todos los grupos de interés relevantes y que se realicen levantamientos de sus necesidades y expectativas</p> <p>No sé analizan las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación</p>
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Analizamos el desempeño y las capacidades de la organización a través de reuniones con cada departamento donde expresan sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.</p> <p>Evidencia: Matriz de Riesgos. FODA 2021</p>	<p>No se cuenta con análisis FODA actualizado.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>El SNS en sus Planes Estratégicos Institucionales 2021-2024, contempla la Misión, Visión, Objetivos Estratégicos a mediano y largo plazo. En elaboración del Plan Operativo Anual se tomó como elementos fundamentales las líneas estratégicas, objetivos, resultados esperado del plan estratégico del Servicio Nacional de Salud alineado con la misión y visión. Evidencia: POA Estándar, y PEI SNS</p> <p>Involucramos los grupos de interés internos en la realización de la planificación Evidencias: Fotos, Listados e informe del POA.</p> <p>La institución a integrado la responsabilidad social a través de campañas, actividades sociales. Otros Evidencia: Fotos, Publicaciones vías correos Tapitas quimio.</p> <p>Aseguramos recursos para realizar las distintas estrategias y actividades por departamentos definidas en la organización. Evidencias: -Presupuesto anual. -Plan anual de compras 2021-2022,2023 -Plan de inversión PNA</p>	<p>No se Realiza el involucramiento de los grupos de interés externos en el desarrollo de la estrategia y de la planificación</p> <p>No tenemos políticas de responsabilidad social integrada a la estrategia y planificación</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos. 3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en 	<p>La implementación de las acciones y actividades desarrolladas en la planificación se realizan mediante las prioridades establecidas con los productos y sus respectivas dependencias y responsables en el tiempo establecido del Plan Operativo Anual realizado por los colaboradores con un perfil adecuado. Evidencias: POA, estructura organizativa.</p> <p>Tenemos desarrollados un Plan Operativo Anual con sus objetivos y resultados esperados para cada unidad e indicadores respectivos. Evidencia: POA, Tablero de indicadores</p> <p>Realizamos reuniones técnica con los principales gerentes de la organización donde se comunica sobre los objetivos planes y tareas alineado al Plan Operativo Anual.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Evidencias: Fotos, agenda y minuta de Reuniones, listados</p> <p>Contamos con un departamento de Monitoreo y evaluación / Departamento de planificación y Desarrollo, donde les dan seguimiento a las tareas y logros de la organización por departamento y CEAS</p> <p>Evidencias: Informe trimestral SNS, matriz de RTP, Informe Semestral 2021,2022,2023 y Memoria Institucional 2021,2022,2023, Chat grupos de whatsapp, correos (SRS, CEAS)</p>	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>		
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los</p>	<p>No se realiza la identificación de las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>Para aportar al desarrollo entre organizaciones, nuestra institución también recibe docentes de diferentes centros educativos, como universidades, centros de capacitaciones, escuelas entre otros, los mismos con la finalidad de realizar en nuestra institución pasantías, investigaciones, rotaciones, tesis, anteproyectos y demás</p> <p>Evidencias: solicitud de pasantía, FODA realizado por Pasantes de la UASD</p> <p>El SRSCC socializa la innovación y modernización con los grupos de intereses internos.</p> <p>Evidencias: Fotos, Capture de pantalla de socialización de política de innovación, convocatorias.</p> <p>Promovemos los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para mejorar la gestión.</p> <p>Evidencias: Formulario, Pag web</p>	<p>No se ha comunicado a grupos de interés externos</p>

<p>ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se asigna los recursos para implementar la planificación y generar los cambios a través del POA</p> <p>Evidencia: Presupuesto anual, POA</p>	
--	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</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</p>	<p>Desarrollamos e implementamos política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos.</p> <p>Evidencia: Listado, perfil de cargo, acciones de reclasificación</p>	<p>No se ha realizado y analizado periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>Implementamos políticas de recursos humanos considerando principios y procedimiento de selección. Evidencia: política de empleado semestral, premiación. Fotos, publicación en las redes sociales</p> <p>Se cuenta con el perfil de cada puesto y el personal idóneo en el mismo para cumplir con la misión de la regional. Se evidencia con las evaluaciones de desempeño que muestra las capacidades de las personas. Evidencia ver manual de perfil de puestos ver evaluaciones de desempeño</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y</p>	<p>El SRSCC cuenta con un manual de reclutamiento y selección estandarizado por el SNS, en el cual garantiza la justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación Evidencia: Ver reglamento interno de recursos humanos SNS</p> <p>Existe un sistema de evaluación del desempeño con un sistema de aplicación de incentivos de acuerdo al rendimiento de los empleados administrativos y de salud</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>aplicado cada seis meses.</p> <p>Evidencia: Evidencia: Acuerdos de desempeño y ED</p> <p>Aplicamos una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, evidenciándose mediante unidades de género conformadas.</p> <p>Evidencia: Organigrama y Unidades de género en salud conformadas</p>	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Implementamos a través de plan operativo anual, estrategias y planes de desarrollo de recursos humanos Evidencia: Ejecución del Plan de capacitación, fotos, listados de participación, publicaciones en las redes sociales.</p> <p>Se cuenta con el perfil de cada puesto y el personal idóneo en el mismo para cumplir con la misión, visión y objetivos de la regional. Se evidencia con las evaluaciones de desempeño que muestra las capacidades de las personas. Evidencia: ver manual de reclutamiento y selección, ver manual de perfil de puestos y ver evaluaciones de desempeño.</p> <p>El SRSCC desarrolla a través del POA, planes de capacitación anual, donde se evidencian nuevas formas de aprendizaje, utilizando la innovación. Evidencia: Plan de capacitación y ejecución, captures de plataformas virtuales.</p> <p>Se guía en primera instancia por el departamento de RRHH y luego se induce por el departamento de planificación y desarrollo en sus funciones de acuerdo con el perfil de</p>	<p>No se realizan planes que establezcan el desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>cargo. Y se acompaña en cada programa que requiera seguimiento, Evidencia: fotos e informes</p> <p>Se realizan peticiones de cambios de designación en función de las capacitaciones y desarrollo de personal para migrar a otras posiciones de mayor ingreso y desarrollo personal y el de la institución. Evidencias: carta de reclasificación, nombramientos de cambios de designación</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del</p>	<p>El SRSCC cuenta con un programa de capacitación según el levantamiento de necesidades de conocimiento por áreas y en los que los colaboradores tienen libre participación en la elección de los temas que entiendan que les son de beneficio para el buen funcionamiento y desarrollo en su puesto de trabajo. Evidencias: Redes sociales institucionales y Plan capacitación</p> <p>El SRSCC planifica talleres con la DIGEIG para desarrollar actividad formativa de gestión de riesgos, conflictos de interés, enfoque de género y ética. Evidencias: Agenda, listados de participación, Plan capacitación y las ejecuciones de las planificadas, fotos en redes sociales y pag. web</p>	<p>No se evidencia que se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
monitoreo y el análisis costo/beneficio.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e</p>	<p>Promovemos a través de reuniones técnicas, grupos de whatsapp donde está integrado todo el personal, donde se discuten temas de interés sobre el ambiente laborar, y se garantiza la comunicación a todo el personal. Evidencias: Lista de participación de Reuniones, técnicas, agenda, fotos de comunicación en el grupo de whatsapp</p> <p>Se realizan secciones donde se involucran a los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, metas diseños de procesos. Evidencia: actas de reunión, listas de asistencia, fotos.</p>	<p>No se realiza o crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la</p>	<p>Se realiza el plan operativo anual, plan de acción de cada área consensuado con los diferentes ejecutivos de los diferentes niveles y empleados operativos. Además, mediante los acuerdos de desempeño entre supervisores y supervisados.</p> <p>Evidencias: -Reuniones con los departamentos para la Elaboración de POA -Acuerdos de Desempeño de Empleados</p> <p>El departamento de RR. HH del SRSCC realiza evaluaciones periódicas a los empleados, tomando en cuenta las metas que se han programado y han sido alcanzadas para realizar acciones de mejoras de todo el personal encuestado a fin de alcanzar las de metas deseadas.</p> <p>Evidencias: -Encuestas internas de clima laboral 2023 y resultados, plan de mejora</p> <p>Se cuenta con un edificio donde cada área de trabajo está bien dotado de mobiliario, logística, iluminación, clima y confort.</p> <p>Evidencia: Ver la infraestructura del edificio, Fotos de oficinas</p> <p>Se asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Evidencia: fotos de licencias de maternidad y permisos</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El departamento de RR: HH es flexible con los servidores públicos que tienen una condición que amerite las necesidades tanto en, salud, asuntos personales, familiares, condiciones de estudios. Facilitando así a los empleados realizar sus actividades personales de vida. Evidencia: Formularios de Solicitud de permisos</p>	

<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se proporcionan planes y métodos adaptados para premiar a las personas de forma monetaria Evidencias: Incentivos monetarios</p>	
--	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La institución tiene identificada los sectores con lo que se relaciona constantemente. Evidencia: relación de suplidores</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y</p>	<p>En esta institución se establecen acuerdos y convenios con programas de salud que nos ofrecen su cooperación como: contrato de SeNaSa, Universidad UCATECI, diferentes acuerdos con las ONGs, Project Hope, programa de tuberculosis mediante el cual capacita al personal de salud para la captación oportuna de los casos de TB, prevención de la enfermedad a través de charlas educativas ofreciendo además pruebas diagnósticas y tratamientos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Evidencias: Ver convenios y contratos</p> <p>En los diferentes convenios firmados se han definido las responsabilidades de ambas partes incluyendo la evaluación de la ejecución del proyecto.</p> <p>Evidencias: ver convenio y acuerdo de gestión</p> <p>La institución asegura los principios y valores al seleccionar proveedores referentes a las políticas de la contratación pública y normativas vigentes.</p> <p>Evidencias: Ver facturas de compras a suplidos</p>	<p>No se evidencian mecanismos implementados para la identificación de las alianzas públicos-privadas a largo plazo</p>

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Promulgamos la transparencia de la institución a través de la oficina de libre acceso a la información y nuestro portal de transparencia. Evidencias: ver Portal de transparencia link: https://srcibaocentral.gob.do/transparencia/, capture de pantalla</p> <p>Con el objetivo de involucrar a los ciudadanos clientes para escuchar las quejas y/o sugerencias de estos para fines de toma de decisiones de la organización, contamos con un buzón de sugerencias colocado en la recepción, y a través de la línea 311 Evidencia: * Encuesta de Satisfacción * Plantilla reporte QDRS *Fotos, Captura de la línea 311</p> <p>A través de los buzones de sugerencias colocados en los CPN, CEAS, la regional SRSCC se captan las quejas y reclamaciones de los ciudadanos clientes y a través de la línea especializada 311. Evidencia: manual de atención al usuario, ver los buzones de sugerencias colocadas en los CPN, CEAS y SRSCC y línea 311.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Contamos con una cartera de servicio que se le comunica al ciudadano/cliente a través de publicaciones en las redes sociales y se le comunica en los diferentes CPN. Evidencia: ver publicidad y ver cartera de servicio en los CPN.</p>	<p>No aplicamos para carta compromiso al ciudadano</p>

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando</p>	<p>La gestión financiera de la institución se encuentra alineada con los objetivos establecidos en el POA y nos regimos por la ley No. 340-06 sobre compras y contrataciones. Evidencias: Plantilla de presupuesto elaborado, plantilla plan de inversión elaborado. POA, Ley 340-06 sobre compra y contrataciones y aplicación de la ley 423-06</p> <p>La institución realiza reuniones con el equipo técnico para socializar los concernientes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>al análisis de los riesgos y oportunidades sobre la toma de decisiones financiera. Evidencia: Plantilla de presupuesto elaborado, plantilla plan de inversión elaborado.</p> <p>La institución asegura la transparencia financiera en base a los presupuestado en el plan operativo anual y regidos por la ley de compras y contrataciones. Además, contamos con un portal de compras y contrataciones y portal de transparencia. Evidencia: POA, PACC cargado al portal.</p> <p>Se cumple con los procesos de compra supervisado por la Unidad de la Contraloría General de la Republica cuya oficina está integrada a las instalaciones de nuestra institución. Evidencia: ver auditorias</p> <p>El SRSCC trabaja de manera coordinada con el servicio nacional de salud mediante la elaboración del presupuesto anual. Evidencia: POA, Presupuesto</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La estructura organizacional define la delegación de las responsabilidades, las decisiones de control recaen en la máxima autoridad (dirección y gerencia administrativa).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: ver la estructura organizacional, acta de aprobación de compras, ver órdenes de compras y solicitud de cheques.	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:	<p>La institución cuenta con un sistema para manejar las informaciones administrativo financiero, otro sistema para manejar informaciones generales de los Centros de Salud.</p> <p>Evidencias: Sistema Administrativo y Financiero SARS, sistema de registro de centros de salud, Sistema Único de Gestión de Medicamentos e Insumos (SUGEMI), Sistema de Información Operacional Epidemiológico (SIOE), plantillas electrónicas 67-A, R-8, FUS, SIPNA o Sistema Informático de Primer Nivel; consiste en un registro nominal de las atenciones en primer nivel de atención, abarca el 100% de los centros de primer nivel de la red pública del SRSCC – SNS, Sistema de Sistema de Registros Poblacional Adscritos a la Ficha Familiar (SIRPAFF), donde se registran las características de núcleos familiares y condiciones de vivienda y comorbilidades de la población adscrita. RIESS https://repositorio.sns.gob.do/</p>	
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La implementación de los sistemas de información antes mencionado garantiza el uso eficiente de la información.</p> <p>Evidencias: Sistema Administrativo y Financiero SARS, sistema de registro de centros de salud, Sistema Único de Gestión de Medicamentos e Insumos (SUGEMI), Sistema de Información Operacional Epidemiológico (SIOE), plantillas electrónicas 67-A, R-8, FUS, SIPNA o Sistema Informático de Primer Nivel; consiste en un registro nominal de las atenciones en primer nivel de atención, abarca el 100% de los centros de primer nivel de la red pública del SRSCC – SNS, Sistema de Sistema de Registros Poblacional Adscritos a la Ficha Familiar (SIRPAFF), donde se registran las características de núcleos familiares y condiciones de vivienda y comorbilidades de la población adscrita. RIESS https://repositorio.sns.gob.do/</p> <p>Nuestra institución aprovecha la transformación de la digitalización para a fin de potencializar la institución, aplicando las normativas de las Ogtic. Contamos con la certificación de las Nortic E1.</p> <p>Evidencias: Ver Certificado Nortic E1.</p>	

<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>El SRSCC para difundir la información a todo el personal de la institución y asegurar que todos conozcan y la manejen de forma acabada, utiliza medios de comunicación como son: WhatsApp, correo electrónico interno.</p> <p>Evidencias: Ver Redes sociales, Contamos con un departamento de Monitoreo el cual recopila las informaciones de la institución y los hospitales.</p> <p>Evidencias: Ver grupos de whatsapp, correos.</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Contamos con una pag. web, redes sociales, portal de transparencia, donde se cargan informaciones relevantes de la institución.</p> <p>Evidencias: Ver pag. web, https://srscibaocentral.gob.do/ redes sociales.</p> <p>El SRSCC tiene una cultura de intercambio de informaciones con los grupos de interés tanto interno como externo.</p> <p>Evidencias: información colgada en la página web del SNS, charlas educativas, ver portal de transparencia</p> <p>Se retiene la información en las medidas de lo posible en cada departamento, a través de la retroalimentación, y a través de POA.</p> <p>Evidencias: lista de participantes, informe, Evidencias del POA</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>	<p>Se dispone de herramienta tecnológica que está de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. Evidencias: diferentes sistemas de recolección de datos electrónicos y computadoras, sistema automatizado para brindar servicios de salud en los CEAS y CPN</p> <p>Se Identifica y se utilizan las nuevas tecnologías para uso de la organización, considerando la capacidad resolutive y la necesidad del área a utilizar. Evidencias: Ver requisiciones</p> <p>Se aprovecha el uso de la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación de la institución utilizando herramientas online, contamos con una base de datos en la nube (Office 365). Evidencias: Ver herramientas y archivos en las nubes.</p>	<p>No se realizan Monitoreo y evaluaciones sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>		
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando</p>		
<p>sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p> <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>		<p>No evidencia que se apliquen las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente</p> <p>No se realiza la Implementación de normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos</p> <p>No se evidencia que se tome en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>El SRSCC garantiza la provisión de sus instalaciones, para garantizar el funcionamiento de esta, priorizando las áreas más necesitadas. Evidencias: ver requisiciones de necesidades, formulario de supervisión y ver cronogramas de viajes, fotos del edificio, oficinas y medios de transportes.</p> <p>Contamos con un edificio en la parte céntrica de la ciudad, de fácil acceso a los usuarios, amplia sala de espera ambientada. Evidencia: ver las instalaciones del edificio del SRSCC</p> <p>Como parte importante del sistema administrativo y financiero, está el control de mantenimiento para todos los equipos, mobiliarios, vehículos, según prioridad requerida en cada caso, lo que se refleja en una disminución importante en gastos por</p>	<p>No contamos con oficinas, medios de transporte, equipos electrónicos y áreas de parqueos suficientes</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>reparaciones o sustituciones. Como parte de la política de reciclaje reutilizamos los diferentes equipos y mobiliarios. Evidencias: Fotos de reparación de mobiliarios, fotos de las condiciones de las instalaciones, formulario de supervisión La institución cuenta con espacios físicos donde se les facilitan a grupos externos y grupos comunitarios para realizar actividades. Evidencia: fotos de actividades, solicitud de salón</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Se les orienta a los departamentos de que tienen la responsabilidad de apagar los equipos que no están usando, para disminuir el consumo de energía eléctrica. Además de que se analizan los cronogramas de viajes a fin de ahorrar combustible y el uso eficaz de los vehículos. Evidencias: Ver Cronogramas de viajes. Se garantiza la adecuada accesibilidad física, atendiendo las necesidades y expectativas de los empleados y ciudadanos/clientes. Evidencia: ver las instalaciones de la sede de la SRSCC.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>El servicio regional cuenta con un mapa de proceso establecido donde se describen los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal. Evidencia: Mapa de procesos</p> <p>A cada encargado de departamento se le asigna diferentes actividades contempladas en el POA. Los servidores del Centro están preparados y se sienten responsables de cumplir con esas tareas, para la ejecución de las mismas se dispone de recursos tecnológicos para optimizar los procesos internos. Siempre fortalecidos con el trabajo en equipo, pero cada quien asumiendo la función que tiene definida en el POA, este es evaluado según el cronograma establecido por el departamento de monitoreo del SNS. Evidencias: Mapa de Procesos y Plan Operativo Anual.</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los</p>	<p>El SRSCC Aplica el Manual de Sistema de Gestión de Riesgos del SNS, el cual establece las pautas para la adecuada identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos que afectan o pueden afectar el logro de los objetivos institucionales. Actualmente se han detectado y mitigado los riesgos asociados a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos)</p>	<p>los procesos de Planificación y Desarrollo, Areas administrativas financieras y Recursos Humanos.</p> <p>Evidencia: Matriz de riesgos y planes de tratamiento SRSCC Y GC-MA-001 V1 Manual de Sistema de Gestión de Riesgos del SNS.</p> <p>Tenemos identificado y asignados responsables en los procesos.</p> <p>Evidencias: Manual de organización y funciones, organigrama institucional, POA, Comités conformados</p> <p>Impulsamos la innovación a través de la participación en benchmarking con otras instituciones en las instalaciones del SNS.</p> <p>Evidencias: Convocatoria a benchmarking, fotos</p> <p>Se miden los indicadores de la producción de servicios para reducir los procesos hospitalarios y en los centros de primer nivel. 4 hospitales cuentas con carta compromiso ciudadano.</p> <p>Evidencia: Producción de servicios 67 A, repositorio SNS, Brochure CCC</p>	<p>No se realiza la simplificación de los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales.</p> <p>No se evidencia que se revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado)</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
personales y de información del Estado).		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	Se involucran a los gerentes de los departamentos y GAS en el diseño y mejora de los procesos en base a la medición de los resultados. Evidencia: Informes, fotos, listados de participantes.	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Se involucran a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos a través del comité de salud. Evidencias: Fotos, lista de participantes.	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	Se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de la institución. Evidencias: Talleres de igualdad de género, listados de participantes, fotos	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo:	Damos a conocer los horarios de los servicios que ofrecemos, además brindamos servicios online disponible las 24 horas.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Evidencias: spot publicitario, página web, letreros de horarios y servicios, brochure informativo</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. 2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. 	<p>Se coordinan benchmarking y benchlearning a fin de mejorar los procesos dentro de la organización.</p> <p>Evidencias: Reuniones técnicas con SENASA y DPS, Fotos, Listados de participantes</p> <p>Existe el reglamento 434-07 que establece la relación entre las regionales y hospitales con el SNS central. Con SeNaSa desarrollamos un sistema de intercambio de información.</p> <p>Evidencias: Ver reglamento 434-07, Levantamientos de SENASA, reuniones técnicas, minutas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>		
<p>No se han realizado grupos de trabajo con otras organizaciones/proveedores para solucionar problemas</p>		
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Realizamos iniciativas de capacitaciones cruzadas entre todos los colaboradores, a fin de crear procesos interorganizacionales. Evidencias: informes, correo de solicitudes de capacitación, fotos.</p> <p>Se acuerdan estándares comunes entre la Dirección provincial de Salud y el Servicio Regional de Salud Cibao Central. Evidencias: Ver acuerdos.</p> <p>Contamos con convenios en atención primaria como son cárceles, centros educativos, centros religiosos. Evidencias: Ver convenios, fotos, requisiciones de personal, nombramientos.</p>	<p>No se evidencia que se entreguen y se hayan definido incentivos.</p>

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros). 2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No se ha medido la Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros). No se han medido estos indicadores

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se han medido la Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.		No se han medido estos indicadores No se ha medido la Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>		<p>No se ha medido el Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>No se ha medido la Accesibilidad a los servicios físicos y digitales</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). 4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del		No se ha medido la calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc No se ha medido la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).
cliente (edad, género, discapacidad, etc.). 5) Capacidad de la organización para la innovación. 6) Agilidad de la organización. 7) Digitalización en la organización.		No se ha medido la Capacidad de la organización para la innovación. No se evidencia que se ha medido. No se evidencia que se ha medido.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). 2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. 3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se ha medido el Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). No se han medido estos indicadores No se han medido los resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No Aplicamos para tener Carta Compromiso Ciudadano

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>Se reciben informaciones oportunas de los datos abiertos a través de la encargada de la OAI de la institución con un alcance de la entrega de datos abiertos de un 98%.</p> <p>Evidencias: Evaluaciones del Portal de transparencia enero-mayo 2023</p>	<p>No se han medido los resultados de la utilización de las redes sociales</p> <p>No se han medido la disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>No se han medido la disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>No se han medido estos indicadores</p> <p>No se han medido estos indicadores</p> <p>No se han medido estos indicadores</p> <p>No se han medido el tiempo para prestar el servicio.</p> <p>No se ha medido el costo de los servicios</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).		No Aplicamos para tener Carta Compromiso Ciudadano

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias</p>	<p>A través de la línea 311 en el trimestre enero - marzo 2023 se recibieron un total de 22 casos de los cuales se cerraron 18. Para un total de un 81.18%.</p> <p>Evidencia: Línea 311, portal de transparencia</p>	<p>No se ha medido el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>No se han medido las sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias.</p>
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente</p>		<p>No se han medido el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>No se ha medido los Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>		<p>No se ha medido.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>A través de la Oficina de Acceso a la Información podemos medir la transparencia de las informaciones. El promedio de cumplimiento fue de un 98% en la evaluación realizada del portal de transparencia.</p> <p>Evidencias: Resultados de mediciones del portal de transparencia.</p>	<p>No se ha medido la participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes</p> <p>No se han medido estos indicadores</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).		No se han medido la imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	El resultado en cuanto a colaboración y trabajo en equipo fue de un 89.61% de satisfacción. Evidencia: Resultados de Encuestas de satisfacción MAP 2023.	No se han medido estos indicadores
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	Se involucran a los encargados departamentales en un a través de encuestas de clima laboral. Donde se evidencia en un 100% cuando se crea un plan de mejora. El resultado en cuanto a mejora y cambio fue de un 81.82% de satisfacción.	No se ha medido

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Evidencias: Plan de mejora resultado de encuesta de clima laboral 2022 y 2023 / Resultados de Encuestas de satisfacción MAP 2023.</p> <p>.</p> <p>Contamos con las encuestas a los empleados a través de encuestas sistematizadas realizadas por el MAP, donde el nivel de satisfacción general fue de un 79%.</p> <p>Evidencia: Resultados de Encuestas de clima laboral 2023.</p>	<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido percepción de la responsabilidad social de la organización.</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>		

<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>No se evidencia que se ha medido</p>	<p>No se ha medido el impacto de la digitalización en la organización</p> <p>No se ha medido la agilidad de la organización</p>
---	---	---

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Podemos medir la percepción de la capacidad de los sistemas de gestión estrategia de gestión a través de los Informe trimestral del POA. El SRSCC es auditado por el SNS, midiendo el POA con un 95% den el T4 2021 y 2022 t4 99% y en los productos de medio término cumplimiento con un 72%. 2021 y 81% 2022</p> <p>Evidencia: Ver los Informe trimestral del POA</p>	<p>No se han medido estos indicadores</p>
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>		<p>No se han medido estos indicadores</p>
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Contamos con los que son el 100% de los acuerdos de desempeño de cada empleado y las evaluaciones a todo el personal</p> <p>Evidencia: Ver AD Y ED</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>		<p>No evidencia que se mide periódicamente la percepción de la gestión del conocimiento de cada actividad del plan de capacitación de RRHH.</p>
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>El resultado de la comunicación interna fue de un 82.68% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: Resultados de Encuestas de clima laboral 2023</p>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Se reconocen los esfuerzos individuales donde cada encargado selecciona un empleado para ser evaluado y sometido a votaciones mediante la política semestral del SNS, y a través de las evaluaciones de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	desempeño. El resultado de reconocimiento laboral fue de un 76.1% Evidencias: Ver política, fotos, publicaciones en las redes, certificados, matriz de incentivos de SENASA. Evidencia: Resultados de Encuestas de clima laboral 2023	No se evidencia que se ha medido el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. 2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). 3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Se mide el ambiente de trabajo y la cultura de la organización a través de las encuestas de clima laboral que resulto en un 79% de satisfacción. Evidencias: Ver Resultados de encuestas de clima laboral 2023	No se evidencia que se ha medido la percepción. No se evidencia que se ha medido.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No se evidencia que se ha medido.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:	<p>Se cuenta con una planificación de cursos talleres de capacitación con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y el Infotep: Introducción a la Administración Pública, régimen ético de los servidores públicos en la República. En la capacitación que se recibe educación sobre el desarrollo profesional. Se evidencia un 66.23% el servicio profesional de carrera</p> <p>Evidencias: Resultados de Encuestas de clima laboral 2023, fotos y listados cursos del INAP, Captura de clase virtual, fotos.</p> <p>El resultado general en cuanto a reconocimiento laboral fue de un 76.1%</p> <p>Evidencia: Resultados de Encuestas de clima laboral 2023.</p>	<p>No se evidencia que se ha medido la percepción del acceso y la calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.		
2) Motivación y empoderamiento.		
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1.Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de</p>	<p>Procuramos de mantener de manera continua la participación en la elaboración de los planes que están orientados a mejorar las actividades y por consiguiente la cultura organizacional. El resultado de mejora y cambio fue de un 81.82% de satisfacción.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima organizacional 2023,</p>	<p>No se evidencia que se midan los indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas</p> <p>No se evidencia que se ha medido el número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>No se evidencia que se ha medido la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>No se evidencia que se ha medido.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).		

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>A través de los resultados de las evaluaciones de desempeño de cada empleado podemos medir el desempeño individual. El resultado de enfoque a resultados y productividad fue de un 84.74% de satisfacción.</p> <p>Evidencias: Formularios de ED, Ver Plantilla de ED, resultados de encuestas de clima laboral 2023.</p>	<p>No se han medido estos indicadores</p> <p>No se han medido estos indicadores</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>Es importante reconocer la labor realizada por nuestros servidores públicos por lo que el departamento de RR.HH. tiene implementado una metodología para el reconocimiento de los empleados, donde cada 6 meses se eligen empleados destacados según su nivel de cumplimiento. El resultado de reconocimiento laboral fue de un 76.1%</p> <p>Evidencias: Política de reconocimiento semestral, encuestas de clima laboral 2023</p>	No se han medido estos indicadores

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>		<p>No tenemos encuesta relacionada con la reputación de la organización contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad.</p> <p>No se evidencia que se mide la percepción dirigida a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>No se evidencia que se mide la percepción del impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>

No

<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>No se evidencia que se mide la percepción en cuanto a la en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>No se evidencia que se mide la percepción de la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.</p>
---	--	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
uso de suministros como agua, electricidad y gas).		

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>No se han medido estos indicadores</p>	<p>No se han medido estos indicadores</p> <p>No se mide el grado de cobertura en los medios de comunicación, (números de artículos, contenidos, etc.)</p>
--	---	---

No se han medido estos indicadores

<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con</p>		<p>No se tienen indicadores sobre las actividades filantrópicas.</p> <p>No se han medido estos indicadores</p>

otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).

7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).

No se han medido estos indicadores

8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).

No se han medido estos indicadores

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Contamos con aproximadamente un 88% de cumplimiento de los Acuerdos y convenios con el SENASA.</p> <p>Evidencias: Convenio y metas con SENASA, Captación y Seguimiento a Pacientes, Crónicos).</p> <p>El SRSCC es auditado por el SNS, midiendo el POA con un 95% en el T4 2021 y 2022 t4 99% y en los productos de medio término cumplimiento con un 72%. 2021 y 81% 2022</p> <p>Evidencias: Informe de Retorno Trimestral T4 2021 y 2022 del SNS.</p>	<p>No se ha medido los resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>No se ha medido los resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>No se han medido los resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>No se ha medido el grado de cumplimiento</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>		<p>No se ha medido el resultado de las innovaciones servicios/productos.</p> <p>No se han medido los resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>		<p>No se han medido estos indicadores</p> <p>No se han medido estos indicadores</p>

<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>No se han medido estos indicadores</p> <p>Tenemos convenio con SENASA, el cual contamos con más de un 70% del cumplimiento de los indicadores. Evidencias: cumplimiento de indicadores.</p> <p>La última evaluación de la OGTIC, resultamos con 37.35% de cumplimiento. Evidencias: ver plataforma de ITICGE , informe OGTIC</p> <p>La institución ha participado en Premio Nacional a la Calidad, ganando en el año 2011 una medalla de Bronce y un reconocimiento en el 2017 por el compromiso y dedicación al desarrollo de la red asistencial del SRSCC. Evidencias: ver medalla, fotos, reconocimiento.</p>	<p>No tenemos una evaluación sobre la eficacia relacionadas con los convenios con la ONGs</p> <p>No se han medido estos indicadores</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>		

9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	No se han medido estos indicadores	No se han medido estos indicadores
---	------------------------------------	------------------------------------

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