

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Hospital Municipal de Imbert

FECHA:

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

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

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

Santo Domingo, 2021

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (Directivos y supervisores): 1. Formulan y desarrollan la misión, la visión y valores de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados relevantes.	En el Hospital Municipal de Imbert se ha formulado y desarrollado un marco institucional, definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes. Evidencias: Socialización de la misión, visión y valores y colocación de la misma en el carnet y en letreros en diferentes áreas. Evidencia: Documento y publicación de la misión, visión y valores.	
2. Establece el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando que los principios y valores del sector público, específicamente del sector salud, tales como: universalidad, humanización, la integridad e integralidad, solidaridad, eficacia, la transparencia, la innovación, la responsabilidad social, la inclusión y la sostenibilidad, el estado de derecho, el enfoque ciudadano, la diversidad y la equidad de género, un entorno laboral justo, la prevención integrada de la corrupción, entre otros, sean la corriente principal de las estrategias y actividades de la organización.	En el Hospital Municipal de Imbert se tiene establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales. La visión, misión y valores están ubicados a la entrada del Hospital. Evidencias: Documento de Misión, visión y valores.	
3. Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén en línea con las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector y las agendas comunes.	En el hospital municipal de Imbert la misión, visión y valores están alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional.	

	Evidencias:	
4. Garantizan una comunicación y un diálogo más amplios sobre la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se evidencia una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización.</p> <p>Evidencias: Planes Estratégicos SNS, Planes operativos Hospital.</p>	
5. Aseguran la agilidad organizacional revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, especialmente las que impactan el sector salud, desarrollos demográficos: descentralización y desconcentración para acercar los servicios a individuos, familias y comunidades; impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes).		No se evidencia.
6. Preparan la organización para los desafíos y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se organizan diversas estructuras organizacionales para afrontar los desafíos que enfrentan la modernización y digitalización de los medios y la sociedad mediante el uso de capacitaciones constantes.</p> <p>Evidencias: Talleres de capacitación, correo institucional. Evidencias: plan de capacitación a los empleados.</p>	

<p>7. Desarrollan un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.) facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>En el centro se encuentran diversos sistemas para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, evidenciado en el Manual de Inducción del empleado, así como los fondos de ejecución presupuestaria entregado mensualmente al Servicio Nacional de Salud.</p> <p>Evidencias: Talleres, reuniones, actividades sociales). Se ha vinculado el hospital al portal de quejas, denuncias y reclamaciones 311 de la presidencia, también se conformó el comité de compras, según la ley de compras y contrataciones. Evidencias Portal 311, acta conformación Comité de compras, acta de reuniones comité de compras.</p>	
<p>8. Refuerzan la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Periódicamente se realizan encuentros de socialización para reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados.</p> <p>Evidencias: Talleres y reuniones de Dirección y RRHH</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Se tiene claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se gestiona de manera efectiva en la institución las actualizaciones a través de comunicados vía los encargados de área</p> <p>Evidencias: (reuniones presenciales, panfletos en los murales y comunicados en las diversas redes sociales de uso interno y externo de la institución).</p>	

<p>2. Se establece objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert los objetivos y resultados se emplean y cuantifican en las diversas áreas contempladas</p> <p>Evidencias: mediante el uso del modelo 67ª y el Dashboard de gestión y estos datos son reportados al Repositorio Nacional de Estadística RIES.</p>	
<p>3. Se introduce mejoras del sistema de gestión y el rendimiento de la organización, de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los pacientes (por ejemplo: perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se aplican de manera constante mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la institución tomando en cuenta las necesidades y debilidades inidentificadas</p> <p>Evidencias: Encuestas de satisfacción al usuario en los diversos grupos de interés y reuniones de la mesa de trabajo en donde participan las diversas entidades públicas presentes en el municipio, mejoras que luego son comunicadas a todo el personal de la institución a través de los diferentes medios como panfletos en murales y vía redes sociales de uso interno.</p>	
<p>4. Funciona un sistema de información de la gestión basado en el control interno, la gestión de riesgos y el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”, NOBACI, otros).</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se posee un Plan Operativo Anual, Plan de Compras y Contrataciones, Manual de Emergencias y Desastres en donde se evalúan y monitorean los logros de manera mensual, correspondiendo a las actividades mensuales o trimestrales. Dichas evaluaciones se remiten a la Gerencia de Área Puerto Plata.</p> <p>Evidencias:Existe un sistema de información para el control de la gestión basado en el control interno. Evidencias: Monitoreo POA trimestralmente, Documento Dashboard o tablero de mando generado por Estadísticas y se genera un documento de producción de los servicios (67A).</p>	

5. Se aplica los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	En el Hospital Municipal de Imbert solo contamos con modelo CAF y no otros sistemas de gestión de calidad Evidencias: ejecución del modelo CAF.	
6. La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.		No se evidencia
7. Está establecidas las condiciones adecuadas para la innovación y el desarrollo de los procesos organizativos, médicos y tecnológicos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	En el Hospital Municipal de Imbert se asegura dentro de la institución vías a través de las cuales gestionar el desarrollo de procesos, proyectos y trabajo en equipo mediante talleres, actividades entre departamento y manuales de inducción a la gestión. Evidencias:	
8. Se asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización, mediante la utilización de nuevos medios de comunicación, incluidas las redes sociales, Cartera de Servicios actualizada publicada.	En el Hospital Municipal de Imbert se asegura una buena comunicación interna y externa en toda la institución a través de medios como Redes sociales, anuncios televisivos, anuncios motorizados, panfletos, Brochure y monitores de transmisión de información interna. Evidencias: existe una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios incluidas las redes sociales. La cartera de servicios se publica constantemente en redes y grupos de whatsapp de gran y mayor alcance a la población.	

9. Los líderes/ directivos de la organización muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	En el Hospital Municipal de Imbert se promueve la innovación a través de la capacitación continua lo que permite estar a la vanguardia dando origen al principio de la mejora continua.	
10. Se comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.	En el Hospital Municipal de Imbert se comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados previos a su implementación a través de medios como redes sociales, reuniones presenciales y virtuales Evidencias: (Listados de participación, fotos).	
11. El sistema de gestión evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a los empleados al proporcionar pautas de cumplimiento.		no se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (directivos y supervisores): Jefes de Servicios y Unidades, Supervisores de Enfermería, Responsables de Formación y Docencia, etc.)</p> <p>1. Predica con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, involucrándose en la mejora del sistema de gestión, participando en las actividades que realizan los servicios médicos, estimulando la creación de grupos de mejora, entre otros.</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert la mayoría de los encargados predicán con el ejemplo, actuando y promoviendo una conducta ejemplar entre sus colaboradores tomando como referencia los valores y objetivos establecidos.</p> <p>Evidencias: Fotos del director y los líderes de áreas participando e involucrándose en el cumplimiento de los objetivos.</p>	.

2. Inspira a través de una cultura de liderazgo impulsada por la innovación y basada, en la confianza mutua y la apertura, para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se ha generado una cultura de liderazgo y respeto promoviendo la confianza y el trabajo en equipo fomentando un trato humano y digno entre los miembros de la institución.</p> <p>Evidencias: reuniones con cada persona o equipo para tratar los temas personales que intervienen directa o indirectamente con la labor o desempeño, evitando la discriminación en cualquier aspecto.</p>	
3. Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.		No se evidencia
4. Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se apoya y empodera a los empleados, a través de capacitaciones, retroalimentación positiva, evaluaciones de desempeño.</p> <p>Evidencias: documento a cada empleado con sus funciones y tarea.</p>	
5. Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se fomenta el liderazgo, compromiso e integridad en los empleados, delegando responsabilidades en cada uno de los empleados.</p> <p>Evidencias: el director y los líder delegan responsabilidades a través de disposiciones escrita.</p>	

<p>6. Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se ajusten a los nuevos requisitos (preparándose para los imprevistos y aprendiendo rápidamente.</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se promueve una cultura de aprendizaje para estimular y capacitar a los empleados y que desarrollen competencias. (Capacitaciones de INAP, INFOTEP, MAP, y el SNS.</p>	
<p>7. Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se reconocen y premian mensualmente los esfuerzos de los colaboradores mediante la selección del empleado y el gerente del mes</p> <p>Evidencias:</p> <p>(certificado de empleado del mes, promoción en las redes sociales).</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se cuenta con un Plan Operativo Anual donde se le da cabida en la elaboración a los grupos de interés, para presentar necesidades actuales y futuras con el fin de hacerlos parte de este plan, compartiendo las decisiones tomadas en cuenta para tales fines con toda la organización. Así como también se plasman las necesidades prioritarias identificadas por las autoridades políticas competentes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>(Solicitudes de detección de necesidades, reuniones presenciales y virtuales, listado de participación, minuta y fotos).</p>	

<p>2. Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas, promoviendo la intersectorialidad en la solución de los problemas de salud, el establecimiento de redes de atención socio-sanitaria, otros.</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se mantiene una relación proactiva con la autoridad ejecutiva y legislativa correspondiente con el objetivo de mantener un vínculo bilateral en beneficio de los municipios.</p> <p>Evidencias: (Reuniones, listado de participación, fotos).</p>	
<p>3. Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión.</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se identifican políticas públicas relevantes incorporando estas al desarrollo de la gestión.</p> <p>Evidencias: (como la fomentación y publicación de los deberes y derechos de los pacientes ley general de salud, ley de función pública).</p>	
<p>4. Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se cuenta con un Plan Operativo Anual y Plan de Compras y Contrataciones alineadas a las políticas públicas y decisiones políticas del SNS.</p> <p>Evidencias: POA y PACC.</p>	
<p>5. Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos/clientes-pacientes y sus familias, ONG, grupos de presión, asociaciones profesionales, asociaciones privadas, asociaciones de pacientes, otras autoridades públicas, autoridades sanitarias; proveedores de productos y servicios; la red de atención primaria; centros hospitalarios, universidades, etc.).</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se realizan alianzas con diversas instituciones educativas (UTESA, INAP, INFOTEP) y otras como juntas de vecinos, ONGs, sector empresarial del municipio, iglesia, bomberos, policía nacional, defensa civil, distrito educativo. (Listado de participación de reuniones, fotos).</p>	

<p>6. Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El Hospital Municipal de Imbert participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales representativas y grupos de presión. Evidencias: (Reunión de mesa de seguridad ciudadana y de género).</p>	
<p>7. Aumentan la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, centrado en las necesidades de los grupos de interés, especialmente, en lo que se refiere la promoción y protección de la salud, control de las enfermedades, otros.</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se evidencia la promoción de conciencia pública y la reputación con el uso de redes y medios electrónicos, opinión pública generada por los propios municipios. Evidencias: (opinión pública a través de los buzones de sugerencia y los comentarios públicos a través de redes y sistemas telefónicos).</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización: 1. Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas y demográficas; factores globales como: el cambio climático, los avances médicos y los cambios en la atención al paciente; avances tecnológicos y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se identifican la mayoría de condiciones necesarias para alcanzar sus objetivos a corto y largo plazo mediante el conocimiento de las necesidades de los diversos sectores de interés Evidencias: (encuestas, charlas sobre temas de interés comunitario).</p>	
<p>2. Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y analiza con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas, procurando satisfacerlas.</p>	<p>El Hospital Municipal de Imbert se tiene identificados los diversos grupos de interés mediante encuestas y estudio de necesidades de la comunidad</p>	

	Evidencias: (Listado de participación, resultados de encuestas).	
3. Analiza las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas.	El Hospital Municipal de Imbert se afianza las alianzas con las demás instituciones del sector público Evidencias: (Ayuntamiento, Ministerio de medio ambiente, Ministerio de la mujer, Junta central electoral) con el fin de conocer a mayor profundidad las necesidades de los munícipes.	
4. Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas / riesgos internos. Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.).	El Hospital Municipal de Imbert se cuenta con sistemas de gestión de riesgos y protocolos para la intervención ante la incidencia de riesgos Evidencias: (plan contra accidentes tales como desastres naturales, plataforma suministrada por el Servicio Nacional de Salud para el reporte y gestión de soluciones ante posibles acciones que impidan el correcto funcionamiento del centro, modulo de incidentes hospitalarios).	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
↳ Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades, a las estrategias nacionales o las relacionadas con el sector que sean establecidas por sus órganos superiores.	El Hospital Municipal de Imbert se traduce en objetivos estratégicos la misión, visión y objetivos logrando con los recursos a disposición del centro un servicio de calidad y optimo. Evidencias: (Retroalimentación de los usuarios en encuestas, buzón de sugerencias y nivel de aceptación mediante encuesta de 99.7%)	

<p>2. Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, incluyendo los usuarios (individuos, familias y comunidades) al igual que otros sectores y subsectores que intervienen en la resolución de los problemas sanitarios, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se involucran a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación obtenido información de sus necesidades y tomando en cuenta las diversas opiniones de los sectores interesados</p> <p>Evidencias: (Buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción al usuario, participación en la mesa de trabajo de la comunidad).</p>	
<p>3. Integra aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y transversalización de género en las estrategias y planes de la organización.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>4. Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.</p>	<p>El Hospital Municipal de Imbert se asegura la implementación efectiva de recursos en la implementación efectiva del plan a través del desarrollo de PACC, POA</p> <p>Evidencias: (Fondo operativos, Fondos de gestión, Actividades mensuales del POA, Estados financieros, Reporte de donaciones recibidas mensualmente).</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (directivos y supervisores): 1. Implantan la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se Implantan estrategias mediante la definición de prioridades Mediante el establecimiento de un marco temporal Evidencias: (Reuniones de comité hospitalario, listado de participación, minuta).</p>	

2. Los objetivos operativos se traducen en programas y tareas con indicadores de resultados.		No se evidencia.
3. Comunican de forma eficaz los objetivos, las estrategias, los planes de desempeño y los resultados previstos/logrados, dentro de la organización y a otros grupos de interés para garantizar una implementación efectiva.	En el Hospital Municipal de Imbert se comunican de manera eficaz a todos sus colaboradores las estrategias, planes, objetivos y resultados a los empleados Evidencias: (reuniones, listado de participación, minuta)	
4. Aplican métodos para el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama) para ajustar o actualizar las estrategias, si es necesario.	El Hospital Municipal de Imbert se realiza de manera periódica en la institución monitoreos de los logros obtenidos en todos los niveles para cuantificar el cumplimiento y el avance alcanzado durante el trimestre Evidencias: (Listado de participación, minuta, reporte).	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identifica las necesidades y los motores impulsores de la innovación y el cambio, teniendo en cuenta las oportunidades y la necesidad de la transformación digital.	En el Hospital Municipal de Imbert se identifican las posibles necesidades de cambio mediante la evaluación que provienen de los sectores de interés usando la tecnología Evidencias: (encuestas, buzón de sugerencias).	
2. Construye una cultura impulsada por la innovación y crean un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.		no se evidencia

3. Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		no se evidencia
4. Implementa sistemas para generar ideas creativas y alentar propuestas innovadoras de empleados en todos los niveles y otros grupos de interés, que respalden la exploración y la investigación.		no se evidencia
5. Implementa métodos y procesos innovadores para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes y reducir costos, proporcionándoles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		no se evidencia
6. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>El Hospital Municipal de Imbert la institución cuenta con un suministro renovable de manera mensual que da aval a la realización e implementación de de cambios y en caso de no estar establecido en ese suministro se cuenta con un presupuesto dentro del plan financiero y en el PACC para la adquisición de dichos suministros</p> <p>Evidencias: (POA, PACC, Solicitud de actividad donde se contempla las necesidades para X actividad.</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>Levantamiento de recursos humanos de necesidades de personal y creación de cargos.</p> <p>Evidencias:</p>	

	Formularios de levantamiento de necesidades y creación de cargos	
2. Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	<p>Se implementa la designación basada en perfil de puesto y funciones del cargo. Se programan capacitaciones para desarrollar competencias y habilidades.</p> <p>Evidencias: Expedientes verificados por checklist; avales de estudio.</p> <p>Plan de capacitación, Implementación de formularios de detección de necesidades.</p>	
3. Implementa en la política de recursos humanos, los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	<p>La carga de trabajo es equitativa independientemente de la preferencia política. Dentro del desempeño de la labor tenemos neutralidad política, se reconoce el mérito individual, todos tienen las mismas oportunidades en relación a capacitación y desarrollo.</p> <p>Evidencias: Ley relaciones laborales 523-09, Ley de función pública 41-08</p>	
4. Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia.	<p>Tenemos una política de reconocimiento al valorar el empleado del mes y encargados del mes,</p> <p>Evidencias: Certificados de empleado del mes, murales.</p>	
5. Asegura, que las competencias y capacidades necesarias para lograr la misión, la visión y los		No se evidencia.

valores de la organización sean las adecuadas, centrándose especialmente, en las habilidades sociales, la mentalidad ágil y las habilidades digitales y de innovación		
6. Gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, discapacidad, edad, raza y religión).		No se evidencia.
7. Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas	Los acuerdos de desempeño se preparan en enero de cada año con medición semestral y anual. Evidencias: Acuerdos de desempeño anual.	
8. (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	Las evaluaciones se llevan a cabo cada 6 meses para monitoreo del desempeño, es decir 2 veces por año. Evidencias: Acuerdos de desempeño semestral y anual.	
9. Se aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: funciona una unidad de género, y acciones relacionadas a esta.		No se evidencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Se implementa una estrategia / plan de desarrollo de recursos humanos basado en la competencia actual y el desarrollo de perfiles competenciales futuros identificados, incluyendo las habilidades docentes y de investigación, el desarrollo de liderazgo y capacidades gerenciales, entre otras.	Anual mente se prepara el Plan de recursos humanos en el cual se identifica las necesidades de personal profesional, especializado y administrativo o servicios generales. Evidencias: Plan anual de recursos humanos.	

2. Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual.	<p>Los nuevos ingresados tienen tutoría a través de los encargados departamentales y/o compañero asignado.</p> <p>Evidencias: Listados de asistencia, entrega de listado de funciones.</p>	
3. Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se realizan cambios de funciones y departamento de Acuerdo a las habilidades del empleado y necesidades del hospital.</p> <p>Evidencias: Acciones de movimiento de personal interno</p>	
4. Se desarrollan y promueven métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).		No se evidencia.
5. Se planifican las actividades formativas en atención al usuario y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>Se programan capacitaciones como manejo de conflictos, relaciones interpersonales, manejo de las emociones, atención al usuario y calidad en el servicio en el plan anual.</p> <p>Evidencias: Plan anual de capacitación</p>	
6. Se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros (gestión del conocimiento), en relación con el costo de		No se evidencia.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Se implementa un sistema de información que promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta, que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Las reuniones departamentales están abiertas al diálogo y emisión de opiniones para entre todos llevar a cabo una mejor gestión. Se utilizan los grupos de interacción por whatsapp Evidencias: Listados de participación Minutas de las reuniones Grupos Chats Whatsapp	
2. Se crea las condiciones para que el personal tenga un rol activo dentro de la organización, por ejemplo, en el diseño y desarrollo de planes, estrategias, objetivos y procesos; en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación, etc.		No se evidencia.
3. Se realizan periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral y los niveles de satisfacción del personal y se publican los resultados y acciones de mejora derivadas.	Cada 2 años se aplica la encuesta de clima laboral con asistencia del MAP y se comparten los resultados por los grupos de interacción por whatsapp y murales. Evidencias: Encuesta de Clima del 2022 Murales Grupos Chats Whatsapp	
4. Se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos para garantizar la bioseguridad y otras condiciones de riesgo laboral.	Contamos con un médico ocupacional para el seguimiento de los procesos de salud laboral y monitoreo de los riesgos laborales en toda la institución. Evidencia:	

	Implementación el SISTAP (sistema de salud y seguridad en el trabajo)	
5. Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.	<p>Adaptamos los horarios de trabajo dependiendo la necesidad del empleado, especialmente los estudiantes. Se otorgan las licencias y permisos correspondientes a las solicitudes y necesidades del empleado.</p> <p>Evidencias: Permisos, Horarios de carga de 6 a 8 horas laborables con los descansos correspondientes. Días feriados según área de servicio por la naturaleza de la institución.</p>	
6. Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>La carga laboral es equilibrada especialmente con los empleados mayores que son los más vulnerables o si existe una condición de salud. Se acomodan los empleados en posiciones que puedan realizar y que no requiera mucho esfuerzo físico</p> <p>Evidencias: Horarios y distribución de las tareas.</p>	
7. Se aplican métodos para recompensar y motivar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la revisión periódica de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas u otro tipo.		No se evidencia.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Los líderes de la organización:</p> <p>1. Identifican a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. Por ejemplo: Proveedores de equipos, insumos o servicios; universidades; grupos de voluntariados, organizaciones comunitarias, y sociedad civil, organismos internacionales, ARS, etc.).</p>	<p>Se identifican los socios claves y se mantienen buena relación con los proveedores y suplidores, universidades.</p> <p>Evidencias: (Pasantías de medicina con UTESA, bomberos, junta de vecinos, ayuntamiento).</p>	
<p>2. Desarrollan y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento; incluyendo intercambiar buenas prácticas, servicios en redes y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, entre otros. Por ejemplo: Laboratorios, Centros de Salud, etc.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>3. Definen el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>4. Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		<p>no se evidencia.</p>
<p>5. Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública.</p>	<p>Se seleccionan proveedores autorizados por el Estado, revisando que estén al día con sus impuestos.</p> <p>Evidencias: aplicación de la ley de compra y contrataciones.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Incentiva la participación y colaboración activa de los pacientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.	Se toman en cuenta la participación de los grupos de presión, tomando en cuenta las sugerencias de los mismos Evidencias: (buzones de sugerencia, mesa de seguridad ciudadana y género).	
2. Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización, derechos y deberes de los pacientes, etc.		no se evidencia.
3. Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los pacientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como, por ejemplo: el Catálogo de Servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Se cuenta con la cartera de servicio actualizada en formato de brochure disponible en todo el hospital, y la cartera de servicios proyectada en un monitor. Evidencias: la carta compromiso al ciudadano	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente.	Se toma en cuenta el plan de compras y contrataciones para llevar a cabo las compras necesarias y programadas con base en la legislación vigente. vigente. Evidencia: compras y reglamentos hospitalarios.	

<p>2. Se realiza esfuerzos por mejorar continuamente los niveles de eficiencia y la sustentabilidad financiera, mediante la racionalización en el uso de los recursos financieros y económicos, como, por ejemplo: Control de inventario y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos, equipos y otros; el control de la facturación para evitar pérdidas significativas en el registro de los procedimientos realizados a pacientes (glosas); mejoras en las condiciones de habilitación y servicios para aumentar la capacidad de ser Contratados por ARS, etc.</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se gestiona de forma eficiente los recursos proporcionados por los fondos Reponibles y de SENASA, gestionando un inventario proporcional a lo requerido en el EESS sin excederse, en cuanto a la facturación se está gestionando la habilitación de las demás ARS para aumentar la glosa.</p> <p>Evidencias: Auditorías mensuales Cartera de Servicios Requisiciones de medicamentos e insumos</p>	
<p>3. Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evalúan los riesgos de compra mediante una proyección de los ingresos y gastos de un año fiscal a fin de realizar un presupuesto participativo y equilibrado.</p> <p>Evidencias: informes financieros.</p>	
<p>4. Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>5. Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert Si, se reportan consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.</p> <p>Evidencia: 67A y el tablero de mando</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

<p>1. Ha creado una organización de aprendizaje que proporciona sistemas, procesos y procedimientos (protocolos) para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>2. Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>3. Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Evidencias: Se evidencia en los sistemas de facturación y laboratorio, también Se evidencia usando los conocimientos nuevos en la tecnología de los medios para los servicios clínicos y administrativos</p>	
<p>4. Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>5. Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>6. Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.</p>	<p>Se desarrolla de manera activa las informaciones relevantes dentro de la institución mediante canales de uso interno tales como redes sociales (Whatsapp), reuniones con el personal, reuniones con los encargados departamentales que luego les han de comunicar a sus subalternos, poster colocadas en las pizarras informativas colocadas estratégicamente.</p> <p>Evidencias: correos institucionales y teléfono con sistema de flota y WhatsApp.</p>	

7. Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.		No se evidencia
8. Asegura el acceso y el intercambio de información relevante y datos abiertos con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	Aseguramos el libre acceso e intercambio de información con todas las partes interesadas mediante el uso de las redes sociales, asistencia en los departamentos de atención al usuario, administración y dirección, mesa de seguridad de las instituciones públicas con participación de las juntas de vecinos y allegados. Evidencias: correos institucionales y teléfono con sistema de flota y WhatsApp.	
9. Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que se van que dejan de pertenecer a la organización se retiene dentro de la organización.		No se evidencia

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	En el Hospital Municipal de Imbert se gestiona de manera eficiente la tecnología al utilizar los medios para agilizar los procesos institucionales. (Laboratorio, facturación, atención al usuario. Evidencias: redes sociales	
2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	En el Hospital Municipal de Imbert se evalúa el costo rentabilidad de las tecnologías y su beneficio para los procesos de la organización. Evidencias: base de datos de la institución	

3. Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (Big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).		No se evidencia.
4. Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.		No se evidencia.
5. Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Se evidencia en el uso de los formularios de satisfacción de usuarios de manera digital. Evidencias: los sistemas de las áreas de imágenes, laboratorio, admisión	
6. Toma medidas para proporcionar protección efectiva de datos y seguridad cibernética, implementando normas/protocolos para la protección de datos, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se evidencia.
7. Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por usuarios no electrónico, etc.		No se evidencia.
8. Gestiona los procesos del SUGEMI acorde al modelo de atención que permita un abordaje de organización y la razón de mejorar los resultados para garantizar el acceso a medicamentos de calidad.	En el Hospital Municipal de Imbert se reporta de manera oportuna los medicamentos en el SUGEMI permitiendo una gestión eficiente y óptima de los mismos así como la adquisición oportuna de los mismos. Evidencias: la aplicación y ejecución de la plataforma de SUGMI	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte y materiales).	<p>El Hospital Municipal de Imbert garantiza la provisión y mantenimiento efectivo de las instalaciones contando con un suministro para emergencias y un personal de mantenimiento capacitado para afrontar las diversas situaciones presentes en el centro.</p> <p>Evidencias: el documento del programa para el Plan de Mantenimiento de infraestructura y equipos</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>Se ofrecen condiciones laborales seguras garantizándoles a los pacientes y clientes un libre acceso sin importar etnia, raza o clase social.</p> <p>Evidencias: fotos de las diferentes áreas de la institución</p>	
3. Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No se evidencia.
4. Asegurar que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado (por ejemplo, al ponerlas a disposición de la comunidad local).		No se evidencia.

5. Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	La institución cuenta los recursos energéticos siempre se monitorean y se cambia equipos de mayor eficiencia. Evidencias: equipos nuevos instalados.	
6. Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los pacientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).		No se evidencia.
7. Tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.		No se evidencia.
8. Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)		No se evidencia.
9. Cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra).		No se evidencia.
10. Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.		No se evidencia.

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considere lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

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

<p>La organización:</p> <p>1. Tiene identificados claramente sus procesos en un mapa y los propietarios de cada proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asignan responsabilidades y competencias.</p>		No se evidencia.
<p>2. Los procesos clave son descritos, documentados y simplificados, de forma continua, en torno a las necesidades y opiniones de los pacientes, para garantizar una estructura organizativa y gestión ágil y eficiente.</p>		No se evidencia.
<p>3. Impulsa la innovación y la optimización de procesos, aprovechando las oportunidades de la digitalización, prestando atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales e involucrando a grupos de interés relevantes, a fin de satisfacer a los pacientes y sus familiares, al personal y a otros grupos de interés, generando valor agregado.</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se impulsa la innovación y optimización de los procesos tomando en cuenta las legislaciones nacionales e internacionales y capacitando constantemente al personal en las mismas</p> <p>Evidencias: (talleres, listado de participación).</p>	
<p>4. Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante, y asignando los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>		No se evidencia.
<p>5. Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert cuenta con la implementación de la cartelera de servicios en formato de brochure y digital.</p> <p>Evidencias: (display de brochure, monitor en salas de espera)</p>	

<p>6. Implementa un sistema de información en la provisión de servicios y el control epidemiológico eficaz, mediante la socialización y control de los Protocolos y Normas, las Medidas Sanitarias, la Articulación de la Red (Sistema de referencia y contrarreferencia), el expediente clínico integral. (Expediente único) entre otros.</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se informa de forma oportuna los servicios lo que permite un control eficaz epidemiológico y de las normas, protocolos, medidas sanitarias, sistemas de referencia, contrareferencia y expediente clínico.</p> <p>Evidencias: Reuniones y minutas, Difusión de carteles digitales informativos en las redes sociales.</p>	
<p>7. Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert se está gestionando la habilitación de los demás servicios de ARS que permita una diversificación de los pacientes y por consiguiente un aumento en la glosa.</p> <p>Evidencias:</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identifica, diseña, entrega y mejora los servicios y productos, utilizando métodos innovadores e involucrando a los pacientes y grupos de interés para identificar y satisfacer sus necesidades y expectativas. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, aplicando la diversidad y la gestión de género, otros.</p>	<p>En el Hospital Municipal de Imbert participa en la reunión de los grupos focales de la comunidad donde se da a denotar las diversas necesidades presentadas en la misma a su vez se escucha la voz de los pacientes mediante los buzones de sugerencia y de los colaboradores de atención al usuario que recogen las diversas quejas y sugerencias para darle oportuno seguimiento a las mismas.</p> <p>Evidencias: Listados de participación, fotos, buzón de sugerencias.</p>	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	En el Hospital Municipal de Imbert coordina los procesos dentro de la organización y también con los Centros de Primer Nivel que nos competen y centros de Segundo Nivel de la Provincia. Evidencias: (Grupos de whatsapp, formulario de referencia y contrarreferencia).	
2. Participa en un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega, facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos, como, por ejemplo: las Redes Integradas de Salud, las Mesas de Seguridad, Ciudadanía y Género de la localidad y otras.	En el Hospital Municipal de Imbert se evidencia una fuerte relación con otros centros de salud de la Red de servicios del SNS, donde se comparten datos e informaciones para garantizar servicios de calidad. Evidencias: (Correos, cartas, grupos de whatsapp).	

3. Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Por ejemplo: con las ARS, Laboratorios, Proveedoras de productos y servicios médicos, de mantenimiento, etc.	En el Hospital Municipal de Imbert se participa en una Mesa de Seguridad Ciudadana y de Género en donde se reúnen las diversas instituciones públicas del municipio para dar respuesta las problemáticas sociales. Evidencias: (Reuniones, listado de participación, fotos.)	
4. Desarrolla asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) sector privado y de ONG para la prestación de servicios coordinados.		No se evidencia.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

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

<p>1. La imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: Comportamiento de los directivos y del personal, opinión de los servicios, sobre los sistemas de comunicación e información, imagen física de la infraestructura, seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros.)</p>		<p>No se ha medido.</p>
<p>2. Orientación al usuario / paciente que muestra el personal. (amabilidad, trato equitativo, comportamiento con los familiares, apertura, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad, atención oportuna, y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>El hospital elabora el informe de la encuesta de satisfacción, obteniendo el resultado de la misma en 99.57% en la última encuesta aplicada en julio 2023</p>	
<p>3. Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>		<p>NO SE EVIDENCIA</p>
<p>4. Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>5. Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes.</p>	<p>De manera general hay un 98.70% de población Considera la integridad , confianza y profesionalidad de los servicios ofrecidos.</p>	

	Evidencia: Encuesta de satisfacción.	
--	--------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de consulta, de visita; tiempo de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	La encuesta arrojó un 99.57% de satisfacción en cuanto a la accesibilidad de los servicios. Evidencia: encuesta de satisfacción.	
2. Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, y agilidad en el tiempo de entrega de citas, resultados, funcionamiento de los equipos, disponibilidad de insumos, medicinas, y enfoque medioambiental, etc.).	Se mide la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios con un 98.70%. Evidencia : encuesta de satisfacción.	
3. Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se evidencia
4. Capacidades de la organización para la innovación.		No se ha medido la percepción de la capacidad de innovar
5. Digitalización en la organización.		No se ha medido.

6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	según la medición realizada en en los servicios un 98.70% de los encuestados. Entrega de cita a tiempo y servicio de diagnóstico clínico e imágenes. Evidencia: encuesta de satisfacción.	
2. Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas, Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 1. Costo de los servicios. 2. Cumplimiento de la Cartera de Servicios 3. Cumplimiento de los estándares comprometidos.		No se EVIDENCIA
3. Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.		No se ha medido.
4. Grado de cumplimiento de los indicadores de eficiencia sanitaria, en relación a: número de pacientes por día, número de camas ocupadas por día, tiempo medio de ocupación de sala		No se evidencia

quirúrgica, tiempo medio de permanencia del paciente, etc.		
5. Tiene ajustada su Cartera de Servicios.	Servicios ofrecidos los 5 días de las semanas con las diferentes especialidades, emergencias operando 24/7 acompañado de servicio de Laboratorio y ekg, con hospitalización 24/7	
6. Índice de Satisfacción de Usuarios.	El índice general de satisfacción es de un 99.13% en la población.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	El hospital Municipal de Imbert cuenta con __5__ Facebook., instagram, twitter, el monitor en las salas de espera donde de pasan informaciones diaria y de la actualidad, con estos redes sociales se ha obtenido un buen resultado, ya que se mantiene informada a la población sobre los servicio que ofrece el hospital.	
2. Disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.)		no se evidencia

3. Disponibilidad de informaciones sobre el cumplimiento de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización, incluyendo la responsabilidad de gestión en los distintos servicios.		No se ha medido la disponibilidad de los objetivos o rendimiento del Hospital.
--	--	---

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones tecnológicas para los procesos y servicios, servicios online o uso de Apps; mejora en los		no se evidencia

tiempos de respuesta, el acceso y la comunicación interna y externa; reducción de costos, etc.).		
2. Participación de la ciudadanía en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes, Usuarios/Pacientes a través de medios digitales, internet, página web, portales de servicios y de transparencia, redes sociales, otros).		no se evidencia

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, Usuarios/Pacientes los empleados y otros grupos de interés).	De forma general el 81.25% del personal considera que el centro tiene un nivel satisfactorio en cuanto a la imagen y rendimiento general el resto 18.75% tiene una perspectiva diferente. Evidencia: Encuesta de Clima del 2022	
2. Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, y su contribución para cumplirlos.	Aproximadamente un 8% del personal considera que son invalorados en cuanto al involucramiento de colaboración, trabajo en equipo, toma de decisiones y conocimiento de la identidad de la institución. El resto correspondiente al 92% se siente valorado en estos aspectos. Evidencia: Encuesta de Clima del 2022	

3. La participación de las personas en las actividades de mejora.		No se ha medido.
4. Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>La encuesta de clima laboral arrojó que un 91.57 % del personal tiene conciencia sobre los posibles conflictos de intereses aplicando un comportamiento ético y integro.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima del 2022</p>	
5. Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.		No se ha medido
6. La responsabilidad social de la organización.		No se ha medido la percepción del personal con relación a la responsabilidad social de la organización
7. La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>El 82.89% del personal considera que la institución tiene apertura a la mejora y el cambio. El 17.11% Tiene una perspectiva negativa.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima del 2022</p>	
8. El impacto de la digitalización en la organización.	<p>El 65.07% del personal considera que la institución hace un adecuado uso de las herramientas y equipos tecnológicos.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima del 2022</p>	
9. La agilidad en los procesos internos de la organización.	<p>El 89.16 % del personal ven de manera satisfactoria la normativa y procesos de la institución.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima del 2022</p>	

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

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>No se ha medido la percepción del personal con relación a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización</p>
<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>		<p>No se ha medido la percepción del personal con relación al diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Un 68.19% del personal considera adecuado su carga laboral y tareas asignadas. mientras que en un 89.65% se sienten satisfechos con el sistema de evaluación existente.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima del 2022</p>	
<p>4. La gestión del conocimiento.</p>	<p>El 92.54% del personal considera positivo el desarrollo de las capacidades a través de las capacitaciones ofrecidas.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima del 2022</p>	
<p>5. La comunicación interna y las medidas de información.</p>	<p>El 88.76% del personal considera satisfactorio los métodos y medios de comunicación utilizados en la institución para interacción de los diferentes grupos y niveles.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima del 2022</p>	
<p>6. El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>89.65% perciben de manera positiva la forma de reconocimiento existente.</p>	

	Evidencia: Encuesta de Clima del 2022	
7. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	El 82.89% del personal considera que la institución esta abierta y aplica procesos de mejora y cambios. Evidencia: Encuesta de Clima del 2022	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Un 91.58% del personal considera bueno el ambiente laboral y un 93.26% se siente identificado con los valores e identidad de la institución. Evidencia: Encuesta de Clima del 2022	
2. El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	El 92.38% del personal considera que la Calidad de Vida Laboral es buena. Evidencia: Encuesta de Clima del 2022	
3. El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	En cuanto ala percepcion de la equidad y genero el 63.86 % del personal considera de positiva su aplicacion en la institucion. Evidencia: Encuesta de Clima del 2022	
4. Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	El 89.15 % del personal considera que la seguridad y salud en la institución son buenas. Evidencia: Encuesta de Clima del 2022	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollo sistemático de carrera y competencias.		No se ha medido.
2. Nivel de motivación y empoderamiento.	El 67.47% del personal considera que se dan las oportunidades de desarrollo. Evidencia: Encuesta de Clima del 2022	
3. El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	El 86.75% del personal considera positivo el desarrollo del potencial de las habilidades por parte de recursos humanos. Evidencia: Encuesta de Clima del 2022	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	El personal cumple con la jornada laboral con normalidad Tenemos: índice de absentismo de 0.89% índice de rotación de 5.95% índice de licencias médicas de 11.90% índice de quejas de un 2% Cero huelgas	

2. Nivel de participación en actividades de mejora.		No se ha medido.
3. El número de dilemas éticos (por ejemplo: posibles conflictos de intereses) reportados.	Ninguno. Cero Dilemas presentados	
4. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se ha medido.
5. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los usuarios/pacientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al usuario/pacientes, ciudadano/ cliente, número de quejas de los pacientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	8 hrs de carga por capacitación En cuanto a quejas recibidas sobre el personal la encuesta realizada por atención al usuario revela un 2.97% al mes	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados de Indicadores relacionados con: 4- El rendimiento individual (por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Reconocimiento del empleado al cierre de año.	
2. El uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Medición del nivel de uso de las tecnologías por parte del personal	
3. El desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación. (por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia	Se capacitan grupos de 15 a 25 personas de cada área o de áreas en específico teniendo un 95% de asistencia. Evidencia: Listados de participación, fotos	

de la utilización del presupuesto para actividades formativas).		
4. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>Mensualmente se reconoce el empleado y encargado del mes.</p> <p>Evidencia: Fotos, reconocimientos</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El impacto de la organización en la calidad de vida de los usuarios/pacientes y ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.		no se evidencia
2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.		No se ha medido
3. El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.		no se evidencia
4. El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura y la integridad. (respeto de los principios y valores de		no se evidencia

los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se ha medido.
6. Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.		No se ha medido.
7. Participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).		no se evidencia
8. Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.		no se evidencia

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

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

<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>		<p>No se ha medido.</p>
<p>2. Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El Hospital Municipal de Imbert se relaciona mensualmente con grupos de presión y las organizaciones autoridades del municipio. Evidencia: (fotos, listado de participación).</p>	
<p>3. Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>		<p>No se ha medido el grado de cobertura de los medios de comunicación.</p>
<p>4. Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>		<p>No se ha medido.</p>
<p>5. Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>No se ha medido.</p>
<p>6. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. (Número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>		<p>no se evidencia</p>

7. Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los pacientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).		No se ha medido.
8. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo: informe de sostenibilidad).		No se ha medido.
9. Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.		No se ha medido.
10. Uso de incinerador para los residuos médicos.		no se evidencia.
11. Política de residuos y de reciclado.		no se evidencia.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: producto y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		no se evidencia
2. Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		no se evidencia
3. Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se ha medido.

4. Nivel de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Los acuerdos llevados a cabo con el ayuntamiento y Coraaplata se han cumplido satisfactoriamente. 100% evidencia: acuerdos	
5. Resultados de inspecciones externas y auditorías de desempeño.	El resultado de las auditorías son favorables evidenciando un buen desempeño.	
6. Resultados de la innovación en servicios/productos.		no se evidencia
7. Resultados de la implementación de reformas del sector público.	Se asumen las reformas de salud a través de las disposiciones de las mismas Evidencia : La estandarización del proceso financiero ley de compras	
8. Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se ha medido.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Eficiencia de la organización en términos de la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		no se evidencia
2. Resultados de mejoras e innovaciones de procesos.		no se evidencia

3. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No se ha medido.
4. Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).	Los acuerdos realizados han sido satisfactorios en un grado de cumplimiento de un 90%. Evidencia: minutas, acuerdos	
5. Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.)		no se evidencia
6. Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	recientemente fuimos evaluados en la Metodología de la gestion Obteniendo un 93.71%. recursos humanos 92%, infraestructura 94.88%, dotacion y mantenimiento 97.78%, medicamentos y dispositivos medicos 97.78%, procesos prioritarios 72%, historia clinica y registros medicos 100%, gestion del riesgo en la atencion 91.43%, referencia de pacientes 100%, interdependencia de servicios 97.50%	
7. Resultados de reconocimientos, por ejemplo: en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		no se evidencia
8. Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se ha cumplido con el presupuesto y se han reducido los costos. (Informes financieros, auditorias de facturación, deuda recibida en agosto 2020).	

<p>9. Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a suplidores.</p>	<p>Destacamos la liquidación de la deuda en un 98%, esto gracias al aumento de la facturación por venta de servicios (informes financieros, auditorias de facturación, deuda recibida en agosto 2020.</p>	
--	---	--

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