

**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 VILLA FUNDACION]

FECHA:

[Marzo 2024]

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 Auto evaluadores 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 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 Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>El Hospital M. Villa Fundación, ha formulado, desarrollado y socializado su misión, visión y valores con todos sus empleados y los grupos de interés.</p> <p>Evidencia. 1.1.1- Marco Filosófico de la Institución. Listado de socialización en taller.</p>	
<p>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.</p>	<p>El Hospital M. Villa Fundación, estableció en su Marco filosófico Institucional con los principios y valores que componen la Estrategias Nacionales de Desarrollo de las reformas del sector salud público en la agenda nacional 2030 para el Desarrollo Sostenible de las naciones.</p> <p>Evidencia. 1.1.2- Comunicación recibida del SNS conteniendo indicaciones para la formulación de nuestra Misión. Visión y Valores.</p>	
<p>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.</p>	<p>La gestión del H.M.V.F, aseguran cumplir con Los principios que, establecidos en nuestro marco de valores institucional, a través de un análisis de las situaciones presente en el entorno interno y externo del centro, determinado a través de un análisis FODA realizado y socializado en los talleres.</p> <p>Evidencia 1.1.3-Analisis FODA del H.M.V.F.</p>	

<p>4. Garantizan una comunicación y un diálogo más amplios sobre la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La dirección del H.M.V.F., realiza taller de socialización con los empleados de Relaciones Humanas haciendo énfasis en la misión, visión y valores para su mejor comprensión, lo tenemos plasmado en los carnets de cada empleado y exhibido en la Recepción del Centro.</p> <p>Evidencia. 1.1.4-Lista de participación a taller. Carnet de los Empleados Exhibición en las salas de recepción.</p>	
<p>5. Aseguran la agilidad organizacional revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, especialmente las que impactan el sector salud, desarrollos demográficos: descentralización y desconcentración para acercar los servicios a individuos, familias y comunidades; impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes).</p>	<p>El H.M.V.F., entre las estrategias planteadas en el plan de mejora 2022, ha programado la realización de talleres de reforzamiento periódicamente socializando nuestra misión, visión y valores con la finalidad de abarcar los nuevos cambios en el sector, que sirvan como inducción a los nuevos empleados y retroalimentación a lo de mayor antigüedad.</p> <p>Evidencia. 1.1.5-Programación de capacitaciones. La Encuesta de Satisfacción. Apertura del buzón de sugerencia.</p>	
<p>6. Preparan la organización para los desafíos y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>En el H.M.V.F., se le da repuesta al desafío de transformación digital con la utilización de las matrices de procesos de la plataforma del SNS y de Salud Pública en las áreas de Emergencia, Gestión Financiera, Calidad, Planificación, Estadística y de matriz interna para reporte de Laboratorios.</p> <p>Para la actualización se capacita a los empleados en programas digitales.</p> <p>Evidencia. 1.1.6 Matriz del SNS Compra y Contrataciones, EPI, Defunciones, Nacido Vivo, Ficha de emergencia, encuesta de satisfacción en Atención al Usuario, Nomina el Recurso Humano.</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>El H.M.V. F, ha desarrolla una política de gestión de para prevención de comportamiento no ético a través de la elaboración de un código de ética para sus colaboradores, el cual se socializa en cada uno de los talleres que contempla el plan de capacitación anual.</p> <p>Evidencia. 1.1.7-Manual de comportamiento ético. Listado de participación taller sobre ética profesional.</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>La dirección del H.M.V.F., refuerza y desarrolla la confianza mutua con sus empleados, promoviendo la responsabilidad del trabajo en equipo con calidez, equidad, eficacia y transparencia.</p> <p>Evidencia.1.1.8-Informe de Incidencia del Departamento de R.R.H.H.</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>No se evidencia la estructura organizativa, se dan los pasos requeridos para definirla con la dirección del MAP.</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 H.M.V.F, se miden los indicadores por áreas de servicios de forma objetiva para ser utilizados en la toma de decisión para el mejoramiento de la gestión, como son: indicadores de gestión clínica donde se presenta la producción de la prestación de servicios, la encuesta de satisfacción al usuario para recoger quejas y sugerencia y conocer la percepción de nuestro usuario, la encuesta de clima laboral para</p>	

	<p>conocer el nivel de aceptación de nuestros empleados.</p> <p>Evidencia. 1.2.1 EL 67-A. El POA La encuesta de Satisfacción. Encuesta de clima Laboral . La guía de Autodinostico CAF. </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>El sistema de gestión del H.M.V.F, introduce en las áreas de mejoras la necesidad determinada en las encuestas dando carácter de prioridad a las expectativas de los grupos de interés a través de los planes de mejoras de las áreas.</p> <p>Evidencia.1.2.3- Opiniones de los usuarios en la encuesta de sus necesidades, ejemplos. Consulta por diferentes especialistas, arreglos de baños, asientos para sala de espera, solicitud de equipos médicos, adecuación de los horarios de la prestación de las consultas.</p> <p>Evidencia.1.2.3-Entrevista a grupos focalizado. Plan de mejora del área de atención al usuario. </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>		No se evidencia
<p>5. Se aplica los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>El H.M.V.F., aplica los principios de gestión en la calidad utilizando la metodología CAF.</p> <p>Evidencia.1.2.5 Guía de Autodiagnóstico CAF 2022 Guía de Autodiagnóstico CAF 2023 </p>	

<p>6. La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>La estrategia de administración electrónica está alineada en un 90.43% de sus usos de herramientas tecnología y la electrónica en las áreas de emergencia (digitación de fichas, uso de equipos médicos electrónicos, flotas de comunicación, laboratorios (presentación de resultado, y uso de equipos electrónicos, en cirugía (uso de equipos electrónicos, administración (usos de computadoras, teléfonos línea fija, para los empleados puedan presentar la ejecución de sus trabajos. El uso de nuestras redes sociales un promedio de 1,287 usuario y canales de comunicación con el uso del teléfono para citas.</p> <p>Evidencia 1.2.5 Resultado de la encuesta de Clima Laboral. Resultado actualizado de azul.</p>	
<p>7. Está establecidas las condiciones adecuadas para la innovación y el desarrollo de los procesos organizativos, médicos y tecnológicos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Si están establecidas la condición adecuada para la innovación y el desarrollo de procesos organizativos con la planificación de los ambos, el uso de equipos tecnológico en las áreas médicas valoración obtenida en la evaluación de los estándares de condiciones comparativas es de un 100%.</p> <p>Evidencia 1.2.7 Matriz de Calificación de Estándares Comparativo.</p>	
<p>8. Se asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización, mediante la utilización de nuevos medios de comunicación, incluidas las redes sociales, Cartera de Servicios actualizada publicada.</p>	<p>El H.M.V.F., existe una buena comunicación interna y externa utilizando los medios de comunicación, incluyendo redes sociales.</p> <p>Evidencia. 1.2.9- Comunicaciones escrita interna y externa. Líneas telefónicas externas, flotas para personal de Auxilio. Canales de información a través de las redes sociales como correo electrónico, Facebook 1444 seguidores, Instagram 609 y en Twitter 162.</p>	

<p>9. Los líderes/ directivos de la organización muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Si los directivos del H.M.V.F., muestran su compromiso por promover una cultura de la mejora continua participando activamente en las actividades programadas.</p> <p>Evidencia. 1.2.9- Convocatoria a taller de capacitación. Listado de participación a capacitación.</p>	
<p>10. Se comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Si los directivos del H.M.V.F. comunica al os empleados y grupos de interés las iniciativas de los cambios y sus efectos esperados, en las mediciones no 99.65%.</p> <p>Evidencia. 1.2.10. Análisis de la encuesta de clima laboral. Comunicaciones enviadas a los empleados informando los cambios.</p>	
<p>11. El sistema de gestión evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a los empleados al proporcionar pautas de cumplimiento.</p>	<p>El sistema de gestión de H.M.V.F, esta enfoca en proporcional y darles seguimientos las pautas de cumplimientos para evitar que se incurra en acciones de corrupción, en las mediciones de austeridad y combate a la corrupción es de un 94.095%.</p> <p>Evidencia 1.2.11-Anlisis de la encuesta de clima laboral. Manuales de normas de compras Y contrastaciones Código de ética del H.M.V.F..</p>	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<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>Si en el hospital municipal villa fundación la gerencia motiva a sus empleados en la participación activa de la prestación de servicios</p> <p>Evidencia. 1.3.1 - Visitas de la directora a los diferentes departamentos en ronda médicas.</p> <p>Participación en los controles de llegada salida para dar ejemplo de disciplina- Participación activa en la jordana de vacunación y operativos médicos en la comunidad.</p>	
<p>2. Inspira a través de una cultura de liderazgo impulsada por la innovación y basada, en la confianza mutua y la apertura, para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Si el equipo de los líderes en el H.M.V.F., está integrado por una diversidad de personas con condiciones y cualidades indistinta fomentando la igualdad de oportunidades para todos, en las mediciones alcanzamos un 98.94% en liderazgo y participación.</p> <p>Evidencia. 1.3.2-Analisis de encuesta de clima laboral. Planilla de personal</p>	
<p>3. Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Si la dirección del H.M.V.F., informa a sus colaboradores de forma regular de toda información o situación relevante en la organización.</p> <p>Evidencia 1.3.3-Remision de informe interno.</p>	
<p>4. Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Si los líderes del H.M.V.F., motivan al personal al empoderamiento de sus funciones proporcionándole retroalimentación oportuna para mejorar su desempeño.</p> <p>Evidencia 1.3.4-Taller de capacitación para desarrollar una actividad. Ej. Taller sobre como ejecutar triaje, Uso del desfibrilador.</p>	

<p>5. Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Si la estructura organizativa del H.M.V.F., está formada por los encargados departamentales que tienen la autoridad, responsabilidad y competencia para rendir cuentas de su área asignada.</p> <p>Evidencia.1.3.5- Listado de designación de Encargado Departamentales</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>Si en el H.M.V.F., se promueve una cultura de aprendizaje para estimular al empleado a desarrollar su competencia.</p> <p>Evidencia.1.3.6.-Curso taller Técnica de como Hablar en Público, operativos a simulacros sobre terremotos.</p>	
<p>7. Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Si en el H.M.V.F., se ha desarrollado un programa de reconocimiento para premiar los esfuerzos del empleado, en las mediciones tenemos un 98.94% en reconocimiento laboral</p> <p>Evidencia. 1.3.7.- Análisis de la encuesta de clima laboral.</p> <p>Archivo de fotos del Programa de Reconocimiento al Mérito.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Si a través de los encuentro y comunicaciones recibida de los grupos de interés relevantes y las comunidades aledañas, el del H.M.V.F, recoge la necesidades y expectativas para que sean planteada en planes de mejora con la colaboración de las comunitarios.</p>	

	Evidencia 1.4.1 Invitaciones a reuniones. Solicitudes de servicios de grupos comunitarios.	
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.	Si él H.M.V.F., se mantiene unas relaciones proactivas con las autoridades tanto municipales como provinciales. Evidencia.1.4.2-Invitaciones de la J.M.V.F. Y de Gobernadora Provincial a participar en actividades.	
3. Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión.	Si el H.M.V.F., Políticas y normas publica que regulan el sector salud y trabaja en base a sugerencia. Evidencia .1.4.3-aplicacion de la Ley no.42-01	
4. Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	Si el H.M.V.F., trabaja en coordinación con la autoridad con la finalidad de alinear el desempeño del centro con el objetivo propuesto por la nación. Evidencia 1.4.4- participación en la Jornada de vacunación con el fin de completar la meta nacional.	
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.).	Si existen acuerdo para el intercambio de prestación de servicios con organizaciones tanto publica, privada y ONG. Como son con el Ayuntamiento Municipal para la recogida de la basura, la Cruz Roja filiar villa fundación para el uso de transporte y participación activa en las jornadas de operativos médicos y de zonas de desastres, con hospitales de la red para el traslado de paciente, con la Policía Nacional para la seguridad del centro, Asociación de transporte para una rebaja de un % en subvención del pasaje a empleados de otras zonas. Evidencia 1.4.5-Acuerdos con Ayuntamientos Municipal. Acuerdo con Asodemicaba.	

	Acuerdo con Cruz Roja filiar V.F. Participación en operativo y jornada de vacunación comunitaria.	
6. Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Si el H.M.V.F., participa en socializaciones con grupos de las comunidades, quienes ejercen presión para que sean satisfechas sus necesidades. Evidencia.1.4.6.-Participacion en las reuniones de la Juntas de Vecinos de las zonas aledañas.	
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.	Si el H.M.V.F, participa en actividades con grupos de interés con el fin contribuir a educar en materia de salud a la población. Evidencia.1.4.7-Invitacion a charla a los estudiantes de la Escuela Nocturna Carlos Julio Tejeda Ortiz, sobre el uso de los preservativos en las relaciones sexuales. Charla sobre la tuberculosis, Cancel de mama, Embarazo a temprana edad. 	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: I. Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el	Si los líderes del H.M.V.F., se mantienen actualizado de los cambios que surjan en el entorno para adaptar nuestros planes estratégicos y puedan ser alcanzado nuestros objetivos.	

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.	Evidencia.2.1.1- planes de emergencias a través de las Comunicaciones recibidas de las autoridades competente. (Salud Publica, Meteorología etc.)	
2. Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y analiza con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas, procurando satisfacerlas.	Si el H.M.V.F., tiene identificado todos los grupos de interés de la zona y periódicamente se reúnen para socializar posibles soluciones a los problemas existente entre las agrupaciones. Evidencia.2.1.2.-Listado de asociaciones formada en la comunidad e invitaciones a participar en reuniones.	
3. Analiza las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas.	Se proporcionan datos a través del envío a la plataforma de Salud pública de las estadísticas que conforman parte para la definición de las estrategias del sector público efectivas. Evidencia 2.1.3- EPI-1 y EPI-2	
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.).	Si el H.M.V.F., analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización determinando su fortaleza, debilidades, oportunidades y amenazas Evidencia.2.1.4.-Análisis FODA del H.M.V.F.	

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.	Si nuestra misión es impulsar el desarrollo y fortalecimiento en la provisión de salud, teniendo como visión de ser reconocido por la sociedad como institución que trabaja en base a valores como son: responsabilidad, calidad, transparencia, eficiencia equidad, eficacia, ética y un trato humanizado Evidencia 2.2.1 La estrategia de planificación anual.	

	<p>La percepción de satisfacción de nuestro usuario de fecha 31/5/2023</p> <p>de: Amabilidad 90.83% Profesionalidad 91.25% Facilidad y rapidez 89.17% Manejo de información por el personal es de 90.42 % Accesibilidad a los servicios 89.17% Tiempo en adecuado en la atención y entrega de resultado 88.75% Calidad en l9s servicios 90% Higiene y comodidad de espacio físico 87.5%.</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>Si el H.M.V.F., tiene identificado todos los grupos de interés de la zona y periódicamente se reúnen para socializar posibles soluciones a los problemas existente entre las agrupaciones.</p> <p>Evidencia.2.1.2.-Listado de asociaciones formada en la comunidad e invitaciones a participar en reuniones</p>	
3. Integra aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y transversalización de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>Si el H.M.V.F., integra en su estrategia de gestión los aspectos acordes con la estrategia del pan Nacional de Sostenibilidad 2030.</p> <p>Evidencia. 2.2-3 -Fomentamos la agricultura con la siembra de rubros en el patio del hospital.</p> <p>Sistema de manejo de los residuos sólidos hospitalaria protección del medio ambiente.</p>	
4. Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.	<p>Si el H.M.V.F, asegura una tener disponibilidad de información necesaria para la presentación e implementación de los planes.</p> <p>Evidencia 2.2.4-cada unidad laboral trabaja en base a la planificación plasmada en el POA.</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): I. 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>Si el H.M.V.F, implementa la estrategia planificada de acuerdo al orden de prioridades y cumpliendo con los tiempos establecidos en cada proceso de la organización.</p> <p>Evidencia.2.3.1-Pnioficacion estratégica anual (POA)</p>																													
<p>2. Los objetivos operativos se traducen en programas y tareas con indicadores de resultados.</p>	<p>Los indicadores de resultado los presentamos en la producción hospitaliza traduciendo los objetivos plasmados en la poa anual, y analizando los datos arrojados para la planeación de la estrategia para el aumento o disminución de los mimos en caso de aumento de toma en cuenta la producción hospitalizas para semestre enero/junio 2023 podemos presentar con la siguiente tabla de estadísticas:</p> <table border="1" data-bbox="953 938 1375 1453"> <thead> <tr> <th>Consulta a pacientes</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Medicina General</td> <td>1,075</td> </tr> <tr> <td>Pediatría</td> <td>1,944</td> </tr> <tr> <td>obstetricia</td> <td>511</td> </tr> <tr> <td>Ginecología</td> <td>714</td> </tr> <tr> <td>Medicina Interna</td> <td>591</td> </tr> <tr> <td>Medicina Familiar</td> <td>603</td> </tr> <tr> <td>Gastroenterología</td> <td>414</td> </tr> <tr> <td>Neumología</td> <td>132</td> </tr> <tr> <td>Planificación</td> <td>122</td> </tr> <tr> <td>Ortopedia</td> <td>566</td> </tr> <tr> <td>Cirugía General</td> <td>328</td> </tr> <tr> <td>Odontología</td> <td>486</td> </tr> <tr> <td>Urología</td> <td>321</td> </tr> </tbody> </table>	Consulta a pacientes	Total	Medicina General	1,075	Pediatría	1,944	obstetricia	511	Ginecología	714	Medicina Interna	591	Medicina Familiar	603	Gastroenterología	414	Neumología	132	Planificación	122	Ortopedia	566	Cirugía General	328	Odontología	486	Urología	321	
Consulta a pacientes	Total																													
Medicina General	1,075																													
Pediatría	1,944																													
obstetricia	511																													
Ginecología	714																													
Medicina Interna	591																													
Medicina Familiar	603																													
Gastroenterología	414																													
Neumología	132																													
Planificación	122																													
Ortopedia	566																													
Cirugía General	328																													
Odontología	486																													
Urología	321																													

		<table border="1"> <tr><td>Consulta preanestesia</td><td>16</td></tr> <tr><td>Otras consultas</td><td>979</td></tr> <tr><td>Emergencia</td><td>8038</td></tr> <tr><td>Examen patológico</td><td>66</td></tr> <tr><td>Radiografías</td><td>463</td></tr> <tr><td>Electrocardiograma</td><td>66</td></tr> <tr><td>Cirugía Mayor</td><td>29</td></tr> <tr><td>Pruebas de laboratorios</td><td>20,648</td></tr> <tr><td>Cirugía menor</td><td>45</td></tr> <tr><td>Atención paciente extranjero</td><td></td></tr> <tr><td>Consulta</td><td>993</td></tr> <tr><td>internamiento</td><td>5</td></tr> <tr><td>emergencias</td><td>366</td></tr> <tr><td>partos</td><td>2</td></tr> <tr><td>Cirugía</td><td>1</td></tr> <tr><td>Análisis clínicos</td><td>3,121</td></tr> <tr><td>Fallecidos</td><td>1</td></tr> <tr><td>Radiografía</td><td>1</td></tr> <tr><td>Electrocardiograma</td><td>1</td></tr> <tr><td></td><td></td></tr> </table>	Consulta preanestesia	16	Otras consultas	979	Emergencia	8038	Examen patológico	66	Radiografías	463	Electrocardiograma	66	Cirugía Mayor	29	Pruebas de laboratorios	20,648	Cirugía menor	45	Atención paciente extranjero		Consulta	993	internamiento	5	emergencias	366	partos	2	Cirugía	1	Análisis clínicos	3,121	Fallecidos	1	Radiografía	1	Electrocardiograma	1			
Consulta preanestesia	16																																										
Otras consultas	979																																										
Emergencia	8038																																										
Examen patológico	66																																										
Radiografías	463																																										
Electrocardiograma	66																																										
Cirugía Mayor	29																																										
Pruebas de laboratorios	20,648																																										
Cirugía menor	45																																										
Atención paciente extranjero																																											
Consulta	993																																										
internamiento	5																																										
emergencias	366																																										
partos	2																																										
Cirugía	1																																										
Análisis clínicos	3,121																																										
Fallecidos	1																																										
Radiografía	1																																										
Electrocardiograma	1																																										
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.	Si el H.M.V.F., publica de forma eficaz los objetivos logrados por la organización a sus colaboradores internos y externos. Evidencia.2.3.2-presentación de la Memoria Institucional.																																										
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.	Si el H.M.V.F., aplica la metodología de monitoreo y medición de los logros periódicamente a todos los departamentos para ajustar las estrategias.																																										

	Evidencia. 2.3.4.-informe de producción mensual por departamento.	
--	---	--

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.	Si el H.M.V.F., identifica sus necesidades de impulsar la innovación y el cambio reconociendo las oportunidades que nos brindan la transformación digital. Evidencia.2.4.1-el uso del internet como herramienta de trabajo para mejor agilidad en recibir y remitir información.	
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.	Se implementa una cultura impulsada en la innovación e intercambio de conocimientos utilizando herramienta como benchmarking en la consulta para la realización de la guía de autoevaluación CAF, La elaboración de la memoria Institucional con otro centro hospitalario de la red. Evidencia 2.4.1 colaboraciones con el Hosp.Ntras. Sra. de Regla.	
3. Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	Si el H.M.V.F, comunica a los grupos de interés relevantes las políticas de innovación y los resultados de la organización. Evidencia. 2.4.3-informe a la Junta Municipal Villa F.	
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.	El H.M.V.F, HA implementado cambio para mejorar los servicios y abarco a más usuario y a la vez dar soporte a equipo médico para agilizar sus labores como son apertura del servicio de laboratorio 24	

	<p>horas y la implementación del traje en el área de emergencia.</p> <p>Evidencia. 2.4.4. foto de áreas de friaje. Listado de ficha de friaje. Foto del horario de la cartera de servicios.</p>	
<p>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.</p>	<p>Si el H.M.V.F., implementa métodos y procesos innovadores para hacer frente a las expectativas de los usuarios logrando una reducción de costo en la prestación de los servicios y proporcionando un valor agregado a los mismo.</p> <p>Evidencia. 2.4.5-Implementacion de la cita médica por teléfonos y WhatsApp</p>	
<p>6. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Si el H.M.V.F., dispone del recurso necesario para la implementación de los cambios planificados</p> <p>Evidencia. 2.4.6-Plan de Capacitación anual,</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
<p>1. Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Si el H.M.V.F., capacita periódicamente a sus recursos Humanos de acuerdo a las necesidades del centro.</p> <p>Evidencia. 3.1.1-Listado de participación en el programa de capacitaciones.</p>	
<p>2. Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo,</p>	<p>Si el H.M.V.F., tiene implementado una política transparencia para la gestión de los recursos humanos.</p>	

<p>delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Evidencia. 311.2-Manual de Gestión Humana. Manual de descripción de puesto. Listado de personal calificado para incentivos</p>	
<p>3. Implementa en la política de recursos humanos, los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Si el H.M.V.F., basa su política de los recursos humano en los principios de equidad, igualdad, diversidad y responsabilidad social dando un resultado en la aplicación del clima laboral un 95.39%</p> <p>Evidencia.3.1.3-Planilla de los Recursos Humanos. Análisis de la encuesta de clima laboral.</p>	
<p>4. Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia.</p>	<p>Si el H.M.V.F, dentro de su gestión de los recursos humano tiene la política de promoción de puesto de trabajo, que reconoce e incentiva el esfuerzo de sus colaboradores.</p> <p>Evidencia. 3.1.4- promociones de puesto de trabajo.</p>	
<p>5. Asegura, que las competencias y capacidades necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización sean las adecuadas, centrándose especialmente, en las habilidades sociales, la mentalidad ágil y las habilidades digitales y de innovación</p>	<p>Si el H.M.V.F., gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a la competencia necesaria para cada puesto de trabajo.</p> <p>Evidencia 3.1.5-Analisis del perfil de puesto.</p>	
<p>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).</p>	<p>Si el H.M.V.F., en el proceso de selección de personal se basa en los principios de justicia, igualdad, diversidad, datos de la encuesta de clima laboral que mide la equidad, género y la igualdad es de 99.39%</p> <p>Evidencia 3.1.6-Planilla de Personal. Análisis de la encuesta de clima laboral.</p>	

7. Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas	Si el H.M.V.F., desarrolla una cultura de desempeños socializando por el personal los objetivos esperados de él. Evidencia. 3.1.7-Aplicación de evaluación de desempeño.	
8. (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	Si el H.M.V.F., monitorea los acuerdos de desempeños permitiendo que el empleado participe de su evaluación. Evidencia. El llenado y la firma de cada colaborador de la planilla.	
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 que se aplique una política de género.

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.	El H.M.V.F., implementa planes estratégicos para el desarrollo de las competencias actuales y futura identificada en las personas con talleres de reconocimientos de habilidades laborales, los datos arrojados en la encuesta de clima laboral son de 99.57% en capacitación especializada en desarrollo. Evidencia 3.2.1-Taller de trabajo en equipo, impartido por INFOTEP. Análisis de cuenta de clima laboral.	
2. Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual.	Si el H.M.V.F., tiene formulado un programa de inducción a los nuevos empleados con el fin de incorporarlo a los objetivos propuesto de la organización.	

	Evidencia .3.2.2-programa de inducción a nuevos empleados dirigidos por el departamento de los recursos humanos.	
3. Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Si el H.M.V.F., promueve la rotación interna voluntaria e involuntaria de los empleados según las necesidades de la organización Evidencia. 3.2.1-Programa de rotación en el departamento De Enfermería, laboratorio y sala de emergencia. Designación de puesto según habilidades desarrollada por la persona.	
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).	Si el H.M.V.F., desarrolla y promueve métodos modernos de formación. Evidencia .3.2.4- Taller de capacitaciones virtuales por SNS, Infotep, MAP.	
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.	Si a través de la gestión de Atención al Usuario se programan charlas dirigida a los usuarios en diferentes grupos focalizado. Evidencia.3.2.5-Charlas a embarazada Charlas Cuidado de niño sano. Lavado de manos y el uso correcto de la mascarilla.	
6. Se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros (gestión del conocimiento), en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Si la gestión humana del H.M.V.F, evalúa el impacto de las capacitaciones del plan anual, haciendo retroalimentación de los temas en los talleres y en las opiniones regida en la encuesta de clima laboral., donde se reflejó una puntuación de un 97.02 % en capacitación especializada y desarrollo, y el indicador que mide la relación de colaboración entre empleado es de un 99.47%	

Evidencia 3.2.6 Análisis de dimensión de la encuesta de clima laboral.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Se implementa un sistema de información que promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta, que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Si en el H.M.V.F., se promueve una cultura de dialogo abierto que propicie la confianza en los empleados en aporte de ideas, la medición de colaboración y trabajo en equipo es de un 100 %.</p> <p>Evidencia. 3.3.1. Minuta de participan en las secciones de los comités de calidad del Comité de Calidad.</p> <p>Analís de la encuesta de clima laboral.</p>	
<p>2. Se crea las condiciones para que el personal tenga un rol activo dentro de la organización, por ejemplo, en el diseño y desarrollo de planes, estrategias, objetivos y procesos; en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación, etc.</p>	<p>Si el H.M.V.F., crea las condiciones para que el personal tenga un rol activo en la organización.</p> <p>Evidencia. 3.3.2.-Presentacion de propuesta para la reorganización del archivo.</p>	
<p>3. Se realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral y los niveles de satisfacción del personal y se publican los resultados y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Si el H.M.V.F, ha estado realizando las encuestas de Clima Laboral, para conocer el nivel de satisfacción del personal, socializando con los mismo el resultado y llevando a plan de mejora la observación resultante, el resultado del nivel de satisfacción general es de un 92%.</p> <p>Evidencia.3.3.3-Pulicacion de la Encuesta de Clima Laboral y el plan de mejora.</p>	
<p>4. Se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos para garantizar la bioseguridad y otras condiciones de riesgo laboral.</p>	<p>Si el H.M.V.F., asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, el resultado de la medición de la calidad de vida laboral es de 97.87%</p>	

	Evidencia. 3.3.4- Aplicación de las normas y reglas de Bioseguridad hospitalarias. Análisis de la encuesta de clima laboral.	
5. Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.	Si el H.M.V.F., asegura tener un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal de los empleados, en los balances entre trabajo y vida familiar es de 95.32% Evidencia. 3.3.5- Análisis de la encuesta de clima laboral. Solicitud de permisos para visita médica, para estudiar, por la muerte de un familiar, enfermedad de niños pequeños Día libre por cumpleaños.	
6. Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Si se le presta especial atención a aquellas personas que presentan condiciones de salud, ya sea por discapacidad o temporal. Evidencia.3.3.6-Permisos por licencias médica o discapacidad.	
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.	Si el H.M.V.F., aplica el método de recompensa y motivación a los empleados no monetaria. Evidencia.3.3.7- Programa de Reconocimiento al Mérito.	

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

<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>Si el H. M.V.F., tiene identificado a los socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basada en la confianza y el dialogo.</p> <p>Evidencia. 4.1.1.-Empresas JR, Junta M.V. F., Junta de Vecino el Manguito. </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>Si el H.M.V.F., mantiene acuerdos de colaboración con diferentes socios con el fin de lograr un beneficio mutuo, acuerdos con INFOTEP.</p> <p>Evidencia. 4.1.2.-Formaciones del personal con INFOTEP. </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>Si el H.M.V.F., tiene definido el rol y las responsabilidades de cada socio y establece las medidas del para el control y evaluaciones de las alianzas.</p> <p>Evidencia. 4.1.3.-Acuerdos, Hoja de recepción de mercancía. </p>	
<p>4. Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Las alianzas de la organización con otras organizaciones del sector público/privado se tienen las comerciales con la ARS -subsidiado para el intercambio de prestación de servicios como beneficio muto lo cual nos permite gerenciales recursos propios para nuestras operaciones. Se han realizado los pasos necesarios para incluir al régimen contributivo.</p> <p>Evidencia 4.1.1-Contrato con la ARS-subsidiado</p>	

	-Solicitud para la contrastación a la ARS-Senasa Régimen Contributivo...]	
5. Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública.	Si el H.M.V.F., asegura cumplir con los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil de responsabilidad y las regulaciones del sector público. Evidencia 4.1.5.-Ley de Compra y Contrataciones a proveedores del estado.]	

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.	Si el H.M.V.F., incentiva la participación activa de sus usuarios en los procesos de aportaciones de ideas para toma de decisiones a través de la encuesta que se le realizan a los usuarios. Evidencia.4.2.1.-Encuesta a grupo focalizado. Buzón de sugerencia.]	
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.	Si en el H.M.V.F., se garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, a través de utilización de medios que proporcionen datos abiertos al público que le permita dar opiniones y comentario acerca de nuestros servicios. Evidencia.4.2.2.-Exhibición del Marco Institucional de los Derechos y Deberes de los Usuarios con el centro. Las actualizaciones de la plataforma azul.]	

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.	Si el H.M.V.F., desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, comunicando a los usuarios los servicios disponibles y su estándar de calidad.	
	Evidencia. 4.2.3-exibición del Marcos Institucional nuestra Cartera de Servicios. Página web del hospital villa fundación.	

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.	Si el H.M.V.F., tiene alineada la gestión financiera con los objetivos estratégico de una forma eficaz y eficiente. Evidencia. 4.3.1.-planificación de las actividades y su presupuesto presentado en el POA.	
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.	Si en el H.M.V.F., se realizan esfuerzos por mejorar continuamente los niveles de eficiencia y la sustentabilidad financiera. Evidencia. 4.3.2.-Cumplimiento con los requisito de habilitación para la operación como centro de salud. -Control de inventario y almacenamiento de medicamento e insumo médicos. -Control de la facturación/glosas.	
3. Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No se evidencia

<p>4. Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible.</p>	<p>El H.M.V.F. hace la presentación del estado financiero y presupuesto a través del portal del SNS.</p> <p>Evidencia. 4.3.4-Presentacion de Estado Financiero y Presupuesto. </p>	
<p>5. Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.</p>	<p>Si el H.M.V.F., reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizado e informaciones confiables.</p> <p>Evidencia.4.3.5.- Los reportes de indicadores de la gestión clínica, presentado en el 67A. </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>En el H.M.V.F, en su organización proporciona un sistema de gestión para salvaguardar la residencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>Evidencia.4.4.1- Archivos para expediente clínicos. Archivos para documentos administrativos. </p>	
<p>2. Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>Si en el H.M.V.F., garantiza que la información que se obtiene externamente es recibida, procesada, usada y almacenada eficazmente.</p> <p>Evidencia. 4.4.2. Técnica de Manual de Archivos. </p>	
<p>3. Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Si la organización aprovecha las oportunidades de transformación para aumentar los conocimientos y la agilidad en los procesos, en las mediciones tenemos un 90.43% en uso de la tecnología.</p>	

	<p>Evidencia 4.4.3 Taller de manejo de herramientas informáticas.</p> <p>Análisis de la encuesta de clima laboral. </p>	
<p>4. Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Si el H.M.V.F., establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información y o aporte creativo con otras instituciones.</p> <p>Evidencia .4.4.4.-Taller de aprendizaje a primeros auxilios por la Cruz Roja Filiar Villa Fundación. </p>	
<p>5. Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Si los directivos del H.M.V.F. monitorea la información asegurando su corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p>Evidencia.4.4.5- Reportes mensuales de la producción de servicios al SNS en el 67A. </p>	
<p>6. Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.</p>	<p>Si el H.M.V.F., utiliza canales internos que garanticen que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevante.</p> <p>Evidencia. 4.4.6-Informe Departamentales. </p>	
<p>7. Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.</p>	<p>Si en el H.M.V.F., promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.</p> <p>Evidencia.4.4.7- Programa de orientación de funciones a los nuevos empleados. </p>	
<p>8. Asegura el acceso y el intercambio de información relevante y datos abiertos con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Si el H.M.V.F, asegura el acceso y el intercambio de información relevante y datos abiertos con las partes interesada de una forma de fácil de usar.</p> <p>Evidencia.4.4.8 Publicación de nuestra Cartera de Servicio en nuestra página WEB. </p>	

<p>9. Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que se van que dejan de pertenecer a la organización se retiene dentro de la organización.</p>	<p>El proceso de contratación el empleado se comprometa a bajo juramento a resguarda la discrecionalidad y confidencialidad de datos que requieran protección, además de claves de seguridad para poder acceder a las informaciones relevante, las misma son modifica una vez el empleado sea removido o suspendido de sus labores.</p> <p>Evidencia. 4.4.9 Ley 48-.01 Función Pública.</p> <p>Ley General 42.01 de Salud Pública. Código de Ética.</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Si el H.M.V.F., gestiona el uso de los recursos tecnológico de acuerdo a los objetivo estratégico y operativo con una medición de un 90.43 en unos de la tecnología en la encuesta de clima laboral.</p> <p>Evidencia. 4.5.1.-Teléfono fijos, flotas, correo electrónico, redes sociales. para gestionar las citas médicas.</p> <p>Analís de la encuesta de clima laboral.</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 sea apropiado (Big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>		<p>No se evidencia que se identifique y se usen nuevas tecnologías.</p>
<p>4. Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.</p>		<p>No se evidencia el uso de la tecnología para apoyar la creatividad.</p>

5. Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.		No se evidencia la aplicación de las TIC.
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 las tomas de medidas para proporcionar la protección de datos.
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 mediciones del impacto socioeconómico.
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.	Si en el H.M.V.F., se gestiona los procesos mediante la herramienta de SUGEMI para garantizar el acceso a medicamento de calidad. Evidencia. 4.5.8.- planilla SUGEMI 1 Y 2 en el área de farmacia.	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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).	Si en el H.M.V.F., tenemos garantizado la provisión del recurso necesario para trabajar en base a las posibilidades, las mediciones en infraestructuras son de un 81.86% Evidencia.4.6.1.-Matriz de calificación de estándares comparativos.	

<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>Si en el H.M.V.F., proporcionamos las condiciones para instalaciones sin barrera para el fácil acceso.</p> <p>Evidencia.4.6.2.- Parqueo de libre acceso Rampa para discapacitado. Baños de uso público e identificado por género.</p>	
<p>3. Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>		<p>No se evidencia la aplicación de política de ciclo de vida de un sistema integrado.</p>
<p>4. Asegura de que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado (por ejemplo, al ponerlas a disposición de la comunidad local).</p>		<p>No se evidencia la utilización de las instalaciones del centro se brinden para disposición de la comunidad para eventos ajenos al sector salud.</p>
<p>5. Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Si en el H.M.V.F., se garantiza el uso eficaz de los medios de transporte y los recursos energético disponible a medida de lo posible.</p> <p>Evidencia. 4.6.5-Ambulancia de la red. Factura de electricidad y/o planta eléctrica.</p>	
<p>6. Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los pacientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>Si en el H.M.V.F., se cuenta con una adecuada accesibilidad al edificio de acuerdo a las necesidades de los usuarios.</p> <p>Evidencia 4.6.6.-rampa para discapacitados. parqueo para empleados y visitante Ruta de transporte público accesible.</p>	
<p>7. Tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.</p>	<p>Si en el H.M.V.F., tiene conformado mediante Acta el Comité de Emergencia, Riegos y Desastres.</p>	

	Evidencia.4.6.7- Plan de Emergencia del Comité de Emergencia, Riegos y Desastres	
8. Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)	Si en el H.M.V.F., se dispone de un plan de Mantenimientos preventivo y correctivo de infraestructura, mobiliarios y Equipos, a través de contratación de personal de biomédico particular, ya que no disponemos del personal propio. Evidencia.4.6.8.-Plan de Mantenimiento a equipos, infraestructura y Mobiliario.	
9. Cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra).	Si se cuenta con un sistema de descargo por departamento de chatarra interna. Evidencia 4.6.9. formulario de descargo de inmueble o equipo	
10. Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.	Si en el H.M.V.F., cuenta con un programa de saneamiento y gestión de los residuos sólidos hospitalarios. Evidencia. 4.6.10.- Programa de Manejo de Desecho Solidos Hospitalario.	

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>		<p>No se evidencia que se cuente con un mapa de procesos.</p>
<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>	<p>A la fecha de tiene desarrollado los procesos de almacenito de archivos, colocación de cita para consulta y cirugía, planificación y los procesos de gestión financiera.</p> <p>Evidencia 5.1.2 Guía y protocolos médicos. Manual de archivo Manual de bioseguridad Manuel de comportamiento ético. Manual de descripción de puesto Encuesta de satisfacción al usuario.</p>	
<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>Se impulsa en la innovación de procesos aprovechando las oportunidades usando practicas nacional e internacionales como las evaluaciones interna y externa a través de encuesta y publicaciones que permiten la interacción de los grupos de interés relevantes en busca de agregar un valor positivo a la gestión.</p> <p>Evidencia. 5.1.3 Aplicación de la Guía de autoevaluación CAF. Aplicación de evaluación de desempeño. Aplicación de encuesta de satisfacción. Apertura de redes sociales que permiten recoger las opiniones del público.</p>	

<p>4. Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante, y asignando los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Si a través del análisis de la situaciones interna y externa del entorno (análisis FODA), podemos evaluar los cambios en los factores de riesgos que nos permita hacer frente a las eventualidades que se presenten fuera de lo establecido en la planificación anual. Evidencia. 5.1.4-presentacion del análisis FODA 2023.</p>	
<p>5. Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Si se establecen mediciones de indicadores que no permiten medir resultado de eficacia de los procesos. Evidencia.5.1.5- Gestión Clínica: Producción hospitalaria 67-a Informe estadístico EPI-1, EPI 2. Gestión Humana: resultados de Encuestas de Clima Labora periodo 2022-2023 Evaluación de Desempeño 2022/2023. Acuerdo de Desempeño.2022/2023. Plan de capacitación anual.2022/2023. Gestión de Calidad en los servicios: Técnica de monitoreo al apego a los protocolos clínicos.2023 Gestión calidad institucional: Guía CAF. Plan de mejora institucional. 2022/2023. Gestión atención al usuario: Encuesta de Satisfacción al Usuario y Grupos Focales. 2022/2023 Apertura de buzones de sugerencia. 2022/2023.</p>	

	Planificación: Plan Operativo Anual. (POA).2021/2022/2023. Gestión financiera: la ejecución presupuestaria 2021/2022/2023.	
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.	Si el H.M.V.F., se tiene implementado un sistema de información en la provisión de servicios y el control epidemiológicos. Evidencia 5.1.6- informe de epidemiología EPI 1 Y 2. La implementación del sistema de referencia y contrarreferencia con los centros de red pública Hosp. Ntras de Regla y Centro de Diagnósticos.	
7.Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.	Si el H.M.V.F., ha gestionado la habilitación del centro como establecimiento de salud de la Red. Evidencia. 5.1.7- Certificado de Habilidad de acuerdo al art.100 de la Ley General de Salud Pública 42-01, y el art. 160 de la Ley 87-01, que crea el Sistema de Seguridad Social, en su reglamento 1138-01, con el Código NO.117001º0603 valida hasta 20 de abril 2024.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identifica, diseña, entrega y mejora los servicios y productos, utilizando métodos innovadores e involucrando a los pacientes y grupos de interés para identificar y satisfacer sus necesidades y expectativas. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, aplicando la diversidad y la gestión de género, otros.	Si el H.M.V.F, identifica y diseña métodos innovadores que involucran a los paciente y grupo de interés para identificar y satisfacer sus necesidades y expectativas. Evidencia 5.2.1-Encuesta de satisfacción a grupo focalizado realizada trimestral mente el 2023. Apertura de buzón de sugerencia cada semana.	

2. Gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.		No se evidencia la gestión activa del ciclo de vida completo de las maquinarias y equipos,
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.	<p>Si en el H.M.V.F., se promueve la accesibilidad a los servicios de la organización a la comunidad las mediciones de la accesibilidad en los servicios son de 92.83%.</p> <p>Evidencia. 5.2.3- tabulación del porcentaje de las respuestas en la calculadora de la plataforma SNS de las encuestas de satisfacción.</p> <p>Cita Médica vía teléfonos y wasa en la línea 809-522-9769.</p> <p>Horario de con consultas médicas flexibles de lunes a viernes mañana y tarde.</p>	

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.	<p>Si el H.M.V.F, gestiona la coordinación de procesos de prestación de servicios médicos otras organizaciones en la misma cadena de servicios.</p> <p>Evidencia 5.3.1-el sistema de referencia y contrarreferencia con el Hosp. Ntras Señora de Regla y el Centro de Diagnóstico especializado de la provincia.</p>	
2. Participa en un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega, facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos, como, por ejemplo: las Redes Integradas de Salud, las Mesas de Seguridad, Ciudadanía y Género de la localidad y otras.	<p>Si el H.M.V.F., participa en sistema compartidos con otros socios de la cadena de prestación de servicios de salud.</p> <p>Evidencia.5.3.2- El informe epidemiológico (EPI) a la Red Integrada de Salud Pública.</p>	

	<p>Publica.</p> <p>Certificado de Nacido Vivo Salud</p> <p>Reporte de vacunas Publica</p> <p>Certificado de defunciones. </p>	
<p>3. Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Por ejemplo: con las ARS, Laboratorios, Proveedoras de productos y servicios médicos, de mantenimiento, etc.</p>	<p>Si el H.M.V.F., crea grupos de trabajo con otras organizaciones de servicios para solucionar problemas.</p> <p>Evidencia.5.3.3- Acuerdos con el Ayuntamiento Municipal de Villa Fundación para la recogida y manejos de los desechos sólidos.</p> <p>La Cruz Roja Dominicana Filiar Villa Fundación, para enfrentar situaciones de emergencia.</p> <p>La ARS SENASA para afiliación y prestación de cobertura de servicios de salud a sus afiliados.</p> <p>Proveedores del comercio local para el suministro de insumos.</p> <p>El Ministerio de Salud Pública para la fumigación, control de plagas y suministró de vacunas.</p> <p>Promese Cal para el suministro de medicamentos. </p>	
<p>4. Desarrolla asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) sector privado y de ONG para la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Si el H.M.V.F., desarrolla asociaciones en diferentes niveles de gobiernos para la prestación de los servicios coordinados.</p> <p>Evidencia.5.3.4.- Ayuntamiento Municipal Villa Fundación para recogida de desechos sólidos.</p> <p>El Ministerio Salud Publica. Jornada de vacunación. </p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora															
<p>I. La imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: Comportamiento de los directivos y del 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>Si en el H.M.V.F., se obtiene la información de la reputación del hospital ante la opinión pública. La percepción de los usuarios sobre el desempeño de la organización en los periodos por mes/años son los siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="747 1222 1318 1422"> <thead> <tr> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0%</td> <td>81.18%</td> <td>88.26%</td> </tr> <tr> <td>0%</td> <td>99.74%</td> <td>90.43%</td> </tr> <tr> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>76.52%</td> </tr> </tbody> </table>	2021	2022	2023	0%	81.18%	88.26%	0%	99.74%	90.43%	100%	100%	100%	100%	100%	76.52%	
2021	2022	2023															
0%	81.18%	88.26%															
0%	99.74%	90.43%															
100%	100%	100%															
100%	100%	76.52%															

100%	92.78%	100%
100%	100%	76.52%
99.76%	100%	93.91%
100%	97%	87.81%
100%	96.52%	98.26%
100%	99.13%	100%
99.76%	97.39%	95.65%
100%	77.82%	87.87%
99.94%	95.47%	91.27%

Evidencia.6.1.1 -Calculadora de la plataforma del SNS sobre las Encuestas de Satisfacción al Usuarios.

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).

Si el H.M.V.F., se obtiene mediciones de la percepción de la persona en los servicios recibido en el centro, a través de las mediciones de los atributos en la plataforma de SNS que mide el nivel de Satisfacción del Usuario.

Evidencia Evidencia.6.1.2- calculadora de las mediciones en la Encuesta de Satisfacción al Usuario.

periodo Abril/ diciembre 2021

Amabilidad	98.85%
Profesionalidad	99.07%
Facilidad y Rapidez	97.93%
Manejo de las Informaciones	99.26%
Acceso a los Servicios	96.92%
Tiempo para recibir Resultados	97.35%
Higiene y Comodidad	92.03%
Calidad del Servicio	96.97%

Periodo Enero / diciembre 2022

Amabilidad	99.16%
Profesionalidad	99.38%

	<table border="1"> <tr><td>Facilidad y Rapidez</td><td>98.49%</td></tr> <tr><td>Manejo de las Informaciones</td><td>99.50%</td></tr> <tr><td>Acceso a los Servicios</td><td>97.53%</td></tr> <tr><td>Tiempo para recibir Resultados</td><td>96.80%</td></tr> <tr><td>Higiene y Comodidad</td><td>93.66%</td></tr> <tr><td>Calidad del Servicio</td><td>99.05%</td></tr> </table> <p>Periodo Enero/diciembre 2023</p> <table border="1"> <tr><td>Amabilidad</td><td>98.74%</td></tr> <tr><td>Profesionalidad</td><td>99.43%</td></tr> <tr><td>Facilidad y Rapidez</td><td>98.50%</td></tr> <tr><td>Manejo de las Informaciones</td><td>99.11%</td></tr> <tr><td>Acceso a los Servicios</td><td>99.31%</td></tr> <tr><td>Tiempo para recibir Resultados</td><td>98.78%</td></tr> <tr><td>Higiene y Comodidad</td><td>92.21%</td></tr> <tr><td>Calidad del Servicio</td><td>99.68%</td></tr> </table> <p>Evidencia.6.1.2-Las estimaciones de la Encuesta de Satisfacción al Usuario. </p>	Facilidad y Rapidez	98.49%	Manejo de las Informaciones	99.50%	Acceso a los Servicios	97.53%	Tiempo para recibir Resultados	96.80%	Higiene y Comodidad	93.66%	Calidad del Servicio	99.05%	Amabilidad	98.74%	Profesionalidad	99.43%	Facilidad y Rapidez	98.50%	Manejo de las Informaciones	99.11%	Acceso a los Servicios	99.31%	Tiempo para recibir Resultados	98.78%	Higiene y Comodidad	92.21%	Calidad del Servicio	99.68%	
Facilidad y Rapidez	98.49%																													
Manejo de las Informaciones	99.50%																													
Acceso a los Servicios	97.53%																													
Tiempo para recibir Resultados	96.80%																													
Higiene y Comodidad	93.66%																													
Calidad del Servicio	99.05%																													
Amabilidad	98.74%																													
Profesionalidad	99.43%																													
Facilidad y Rapidez	98.50%																													
Manejo de las Informaciones	99.11%																													
Acceso a los Servicios	99.31%																													
Tiempo para recibir Resultados	98.78%																													
Higiene y Comodidad	92.21%																													
Calidad del Servicio	99.68%																													
<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>Si el H.M.V.F., a información proporcionada por la organización a los usuarios, a la fecha se publica un tema por día relacionado a la salud y de interés para el público. Teniendo una aceptación positiva de nuestro usuario que no dejan su comentario y sus opiniones a la fecha se registran 1444 seguidores.</p> <p>Evidencia. 6.1.4- plantilla para seguimiento a métricas de RRSS </p>																													

5. Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes.	El H.M.V.F., valida en nivel de integridad y la confianza depositada por los usuarios a la organización de los servicios ofrecido a través de charlas, encuesta focalizada la satisfacción del usuario general es de un 99.99%.	
	Evidencia.6.1.5.-Encuesta de satisfacción a Grupo Focalizado.	

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.).	Si el H.M.V.F., cuenta con un alto nivel de aceptación a los servicios brindados por su accesibilidad tanto físico y algunos digitales en las mediciones tenemos lo siguiente. Accesibilidad 2021 es de 96.92%, 2022 es de 97.59%, 2023 es de 99.11%. El tiempo de espera en las estimaciones para 2021 es de 97.35%, 2022 es de 96.80%, 2023 es de 98.78%.	
	Evidencia 6.2.1- Informe 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.).	Los resultados de la calidad en los servicios prestado en el H.M.V.F., para el periodo 2021 es de un 96.97%, 2022 es de 99.05%. 2023 es de 99.68%.	
	Evidencia. Tabulación de la plataforma de Encuesta de Satisfacción al usuario del SNS.	
3. Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Si los servicios ofrecidos en el H.M.V.F., están establecido por diferenciación según necesidades específicas de los usuarios, contamos con una cartera de servicios diferenciada por género y edad (consulta para hombre, consulta de mujer, consulta para niño, mujeres embarazada, consulta en general y consulta familiar.	

	Evidencia. 6.2.3.- Cartera de servicios aprobada por la Dirección de Habilitación y Acreditación, en fecha 20 de abril 2023, con el código no. A006060.	
4. Capacidades de la organización para la innovación.		No se evidencia mediciones.
5. Digitalización en la organización.		No se evidencia mediciones.

6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).		No se evidencia mediciones.

<p>2. Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas, Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Costo de los servicios. 2. Cumplimiento de la Cartera de Servicios 3. Cumplimiento de los estándares comprometidos. 	<p>La queja recibida en el periodo de tiempo enero/diciembre 2023 es un numero de 3, a la cuales se le dieron seguimiento inmediatamente la apertura del buzón.</p> <p>Evidencia: Informe: Informe de apertura buzón</p>	
<p>4. Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.</p>	<p>Los resultados de los levantamientos y evaluaciones se identifican como área de mejora y se plasman en un plan de mejora con el objetivo de subsanar los errores y cumplir con los objetivos propuesto, a la fecha se han formulado y se les da seguimiento a los planes de mejora por departamento.</p> <p>Evidencia6.2.3 -Plan de Mejora Institucional 2021/2022/2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de mejora del departamento de Emergencia. -Plan de mejora del área de Atención al Usuario. -plan de mejora de calidad en servicios dirigido a los hallazgos de la aplicación de la técnica de monitoreo. Plan de mejora del comité de emergencia y sastres. -Plan de mejora del comité de Bioseguridad -Plan de mejora del comité de las IAAS -Plan de mejora del comité del comité de calidad n los servicios poniendo frente a las debilidades en la nutrición. 	

<p>5. Grado de cumplimiento de los indicadores de eficiencia sanitaria, en relación a: número de pacientes por día, número de camas ocupadas por día, tiempo medio ocupación de sala quirúrgica, tiempo medio de permanencia del paciente, etc.</p>	<p>el grado de cumplimiento de los indicadores de eficiencia sanitaria en el H.M.V.F., son recogido a través del informe de producción hospitalaria del departamento de estadística del centro 67^a.</p> <p>Porcentaje de producción de servicios de salud.</p> <p>Días promedio de ocupación, Enero/septiembre 2023 es de 3 días promedio.</p> <p>Producción de consulta, Enero/sept.2022-14,637, 2023-14796, para un promedio de un 3.00%.</p> <p>Emergencia, Enero/septiembre T1 al T3, es de 27.00%.</p> <p>Cirugía, Enero/septiembre 2022-173, enero/septiembre 2023- 123., para 0.00%.</p> <p>Hospitalización, Enero/septiembre 2022- 242, Enero/septiembre 2023-315, para un 100%.</p> <p>Índice de Cama, Enero/septiembre 2023, es de 32.00%.</p> <p>Evidencia. 6.2.5-Informe de producción hospitalaria 67A. </p>	
<p>6. Tiene ajustada su Cartera de Servicios.</p>	<p>Si el H.M.V.F., Se cumple con los servicios aprobado y publicado en nuestra cartera de servicios con el personal necesario para cubrir las necesidades de la población.</p> <p>Evidencia. 6.2.6. Hoja de registro de consulta/servicios diarios. </p>	
<p>7. Índice de Satisfacción de Usuarios.</p>	<p>Si el índice de Satisfacción de nuestros usuarios General, es medido en la Encuesta de Satisfacción al Usuario con los resultados para años 2021 para un 99.94%, para el 2022 es de 95.47%, en el 2023 es de 91.27%.</p>	

Evidencia 6.2.7. Tabulación de las respuestas en la Encuesta de Satisfacción al Usuario.]

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora															
<p>I. Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Si el H.M.V.F., dispone de 4 canales de información y comunicación y sus resultados de la utilización de los mismo.</p> <p>Evidencia. 6.2.1- Línea telefónica.809-522-1800, 809-522-9769. WhatsApp, página web, correo electrónico, redes sociales como Facebook y Instagram.</p> <p>Ejemplo: mediciones de intagram</p> <table border="1" data-bbox="747 1040 1392 1328"> <thead> <tr> <th data-bbox="747 1040 940 1084">Febrero</th> <th data-bbox="940 1040 1146 1084"></th> <th data-bbox="1146 1040 1392 1084"></th> </tr> <tr> <th data-bbox="747 1084 940 1162">Red Social</th> <th data-bbox="940 1084 1146 1162">Seguidores</th> <th data-bbox="1146 1084 1392 1162">Publicaciones del mes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="747 1162 940 1195">Instagram</td> <td data-bbox="940 1162 1146 1195">702</td> <td data-bbox="1146 1162 1392 1195">34</td> </tr> <tr> <td data-bbox="747 1195 940 1227">Facebook</td> <td data-bbox="940 1195 1146 1227">1570</td> <td data-bbox="1146 1195 1392 1227">35</td> </tr> <tr> <td data-bbox="747 1227 940 1260">Twitter</td> <td data-bbox="940 1227 1146 1260">234</td> <td data-bbox="1146 1227 1392 1260">56</td> </tr> </tbody> </table>	Febrero			Red Social	Seguidores	Publicaciones del mes	Instagram	702	34	Facebook	1570	35	Twitter	234	56	<p>[]</p>
Febrero																	
Red Social	Seguidores	Publicaciones del mes															
Instagram	702	34															
Facebook	1570	35															
Twitter	234	56															

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 ha medido.
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.	Si el H.M.V.F., dispone de información sobre el cumplimiento de los objetivos de rendimientos y resultado de la organización. Evidencia. 6.2.2.3-Mediciones recogida en el Rankin Hospitalario.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Porcentaje de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. (Tipo de implicación, niveles de participación y el porcentaje en que se cumplen).		No se ha medido.
2. Porcentaje de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Usuarios/Pacientes (Número, tipo y resultados de las innovaciones implementadas).		No se ha medido.
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 evidencia las mediciones.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones tecnológicas para los procesos y servicios, servicios online o uso de Apps; mejora en los tiempos de respuesta, el acceso y la comunicación interna y externa; reducción de costos, etc.).	El resultado de los procesos digitales que podemos presentar representando la innovación en la digitación y tecnológica tenemos: Ficha de emergencia (ISE) indicadores de sala de emergencia. Traje, Reporte de Laboratorios, Reporte a de las estadísticas al portal de Salud (INTRANET, SIGEPE) Evidencia 6.4.1 reporte de estadísticas Reporte de emergencia.	
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 la participación de la ciudadanía en los productos y servicios.

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:

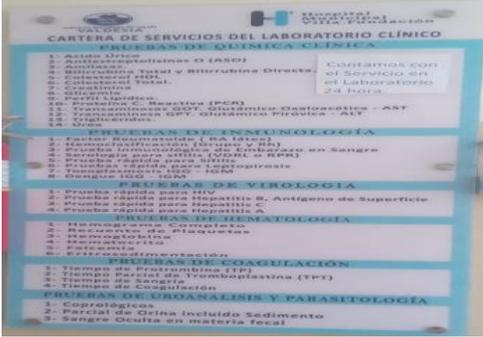
SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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).	La imagen y el rendimiento general del H.M.V.F., para los usuarios/paciente, y grupos de interés es recogida en la encuesta de satisfacción al usuario a través de las entrevistas en la plataforma de atención al usuario del SNS. Años 2021, es de un 100%, 2022-100%, 2023-76.52%	

	<p>Para los empleados /colaboradores, de acuerdo a los resultados del estudio de clima y cultura organizacional en el 2022 es de 59.63%-, en el 2023 es de un 98.94%.</p> <p>Evidencia 7.1.1- Resultado Análisis de la encuesta de Clima Organizacional 2022/2023. Informe de Resultado de la Encuesta Satisfacción al Usuario-2021/2022/2023.</p>	
<p>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.</p>	<p>El nivel de involucramiento de las personas en el H.M.V.F. se refleja con la participación activa en los talleres de retroalimentación y socialización de los objetivos propuestos, con el aporte de ideas de los empleados y grupos de interés relevantes, en vía de buscar soluciones a las problemáticas situacionales, reflejando un nivel de compromiso de todo el personal que interactúa con los procesos la podemos medir a través de la interpretación de las dimensiones Identidad con la Institución y Valores la encuesta clima y cultura organización, para el 2022 es de un 85.93%, para 2023 es de un 97.66%.</p> <p>Evidencia.7.1.2 Minutas de los Comité de calidad, y Listado de participación a los talleres de socialización Resultado de la Encuesta de Clima Organizacional.</p>	
<p>3. La participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La participación de las personas en las actividades de mejora en el H.M.V.F. es estimada a través de la delegación de responsabilidad de actividades en los planes de mejora de cada departamento y su ejecución y la podemos medir a través de la encuesta de clima y cultura organización en la dimensión mejora y cambio para 2022 es de un 80.37%, para 2023 es de un 97.02%</p> <p>Evidencia. 7.1.3-Seguimientos a los avances de las ejecuciones de las actividades en los planes de mejora</p>	

	<p>por cada comité integrado por los gerentes de cada área de servicios.</p> <p>-Resultado del Estudio de Clima Organizacional. </p>	
4. Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.		No se evidencia.
5. Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>En el H.M.V.F, se utiliza el mecanismo retroalimentación a través de las consultas en las reuniones con el departamento, y se recoge la opinión del colaborador a través de la encuesta sistemática de personal.</p> <p>Evidencia. 7.1.5-informes de las secciones. Encuesta de Clima Organizacional - 2022, 2023. </p>	
6. La responsabilidad social de la organización.	<p>La responsabilidad social de la organización es el de prever a los ciudadanos de esta comunidad y zonas cercana los servicios de salud con calidad, honestidad y profesionalismo, además de organizar actividades que contribuyan con el desarrollo de las comunidades.</p> <p>Evidencia. 7.1.6-Informe de producción de servicios. Jornada de vacunación casa por casa y en el centro. Programación de operativos médicos en colaboración con otras organizaciones. Charla sobre diferente tema según las es de los comunitarios (embarazo a temprana edad, sida, tuberculosis, COVID 19. </p>	
7. La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Las aperturas de la organización para el cambio y la innovación la podemos presentar en la gestión de cambios y transformaciones de los procesos departamentales como archivos, ampliación de los	

	<p>servicios del laboratorio a 24 horas, implementación del servicio de triaje en emergencia.</p>  <p>Evidencia. 7.1.7- Presentación de nuestra Cartera de Servicios.</p>	
<p>8. El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>El impacto de la digitación en el centro ha sido positivo ya que aporta agilidad y rapidez en los procesos de datos, en la actualidad tenemos los departamentos que trabajan de forma digitar son: Emergencia para el reporte de la ficha de emergencia, laboratorio para el reporte de las pruebas, y las áreas administrativas. (estadística, administración, contabilidad, planificación, compra, facturación, atención al usuario, calidad, recurso humano, y la podemos medir a través de la dimensión Uso de la Tecnología en la Encuesta de Clima Organizacional, para el 2022 es des un 63.43%, para 2023 es de un 90.43%.</p> <p>Evidencia.7.1.8 -- Resultado de las Dimensiones en la Encueta de Clima Cultural Organizacional.</p>	
<p>9. La agilidad en los procesos internos de la organización.</p>		<p>No se evidencia mediciones.</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>La medición de la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización estableciendo y gestionado los recursos es evaluada a través de la evaluación de desempeño. Medición</p> <p>Evidencia 7.2.1- informe de evaluación de Desempeño.</p>	
<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Se trabaja en la parte medica con las guías, normas y protocolos de salud establecido por la OMS, los departamentos administrativos trabajan en base a las matrices del SNS, MAP, Salud pública, ONE, en los demás procesos internos se han desarrollado Manual de procesos Operativo, ejemplos Manuel de Proceso de Archivo conjuntamente con las Norma de General de archivos ley 481-08, la Guías de Limpieza y Desinfección Hospitalaria.</p> <p>Evidencia 7.2.2 Informes de departamentos. Manuales Operativos</p>	
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>El sistema de reparto de tareas va acorde con los resultados de los acuerdos de desempeño y el manual de descripción de puesto, y la dimensión Cantidad de trabajo en la encuesta de Clima Organizacional</p> <p>Evidencia 7.2.3- Acuerdo de Desempeño Evaluación de Desempeño Resultado de la ECO.</p>	
<p>4. La gestión del conocimiento.</p>	<p>El H.M.V.F, la gestión del desarrollo de conocimiento es una es una principal tarea que se le presta mayor atención en nuestro centro, ya que con la capacitaciones y adiestramiento a nuestro personal se logra una mejor continua en la realización de sus tareas, la podemos medir a través de la dimensión</p>	

	<p>Capacitación Especializada y Desarrollo, para el 2022 87.78%, para el 2023-99.57%.</p> <p>Evidencia 7.2.4-Plan de capacitación anual 2022/2023. Listado de participación a los talleres Resultados de la ECO </p>	
5. La comunicación interna y las medidas de información.	<p>En el H.M.V.F. la comunicación interna de la organización es un pilar para el desarrollo de nuestra misión, la cual es afectiva y colaborativa, la medimos a través de dimensión de Comunicación de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. Para el 2022 se obtuvo una puntuación de un 66.05%, donde no propusimos planes de mejora, por lo que para el 2023 alcanzamos una puntuación de un 99.65%</p> <p>Evidencia. 7.2.5-Plan de mejora de comunicación interna 2022/2023. Resultado de ECO 2022/2023. </p>	
6. El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>En el H.M.V.F. se trabaja en base a la coordinación del trabajo en equipo entre los colaboradores logrando una fortaleza institucional y a la vez una fortaleza individual del colaborador, alcanzando objetivo en común, este renglón lo podemos medir a través de la dimensión Colaboración y Trabajo en Equipo de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, en el 2022 es de un 89.355, 2023-100%.</p> <p>Evidencia. 7.2.6- Resultado de la Encuesta de Clima Organizacional 2022/2023. </p>	
7. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>En el H.M.V.F. estamos enfocados en provocar cambios innovadores que nos ayuden a transformar los procesos en la organización con el fin de mejorar los servicios ofrecidos, procurando la integración de los colaboradores para su adaptación. Es enfoque es</p>	

	<p>medido a través de la dimensión mejora y cambio de la Encuesta de Clima Organizacional para el 2022 80.37%, para el 2023 es 97.66%.</p> <p>Evidencia. 7.2.7-Resultado del Análisis de la Encuesta de Clima Cultural Organizacional. </p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>El ambiente de trabajo en el H.M.V.F, es favorable para el desenvolvimiento de las actividades en relación con los niveles de comprensión, cooperación e integración entre los diferentes departamentos y sus miembros, estas mediciones la podemos percibir en los resultados de la dimensión Relación con los Colaboradores, en la encuesta de clima organizacional 2022 es de un 87.04%, para el 2023 es de un 99.02.</p> <p>Evidencia 7.3.1. Análisis del Resultado la Encuesta de Clima Laboral 2022/2023. </p>	
<p>2. El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Si el H.M.V.F. estamos enfocado en mantener un ambiente de laboral a la medida que los colaboradores se sientan bien en su entorno, donde puedan establecer una relación positiva con su responsabilidad laboral y su vida personal.</p> <p>Contamos con programa de Flexibilidad de horario para estudio. Adecuación de su entorno laboral por condiciones de salud. Licencia por enfermedades y nacimientos de hijos y muerte de un familiar.</p> <p>Estés enfoque lo podemos medir a través de la dimensión Calidad de Vida Laboral en la Encuesta de Clima Organización, para el 2022 es de un 87.965, PARA EL 2023 para el 2023 es de un 97.83%.</p>	

	Evidencia.7.3.2- Repuesta del Análisis de la ECO.	
3. El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	El manejo de la igualdad de oportunidades en el H.M.V.F, es de manera equitativa y forma responsable con la asignación de tareas que desarrollen las habilidades en colaborar sin distinción de género, edad, raza o religión. Evidencia. 7.3.3- designaciones a puesto de trabajo.	
4. Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	La dirección del H.M.V.F, gestiona a medida de lo posible en mantener unas condiciones en las instalaciones que propicie un ambiente de trabajo en concordancia las tareas desarrolladas por el colaborador. Evidencia 7.3.4-Escritorios y sillas en buenos estados. Ambientación e iluminación necesarias. Facilidad en la instalación para baños diferenciados. Comedores. Sala descanso para personal de turnos corridos. Puesto de bebederos para el personal	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Desarrollo sistemático de carrera y competencias.	En el H.M.V.F, se le otorga permiso a los colaboradores estudios que buscan desarrollo de carreras y competencia, además de organizar taller de desarrollo de habilidades, en las mediciones alcanzamos una puntuación en capacitación especializada y desarrollo en el 2022-87.78%, en el	

	<p>2023 un 99.57% y en servicios profesionales de para el 2022 un 77.88, para el 2023 un 95.74%</p> <p>Evidencia. 7.4.1-Analisis de la Encuesta de Clima Organizacional.2022/2023. Permiso a colaboradores para estudio. Plan de capacitación anual. </p>	
2. Nivel de motivación y empoderamiento.		No se evidencia
3. El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>En el análisis de las socializaciones que se tiene con los empleados acerca de la calidad de las formaciones impartida por la organización es positiva, dicen sentirse satisfecho con el conocimiento adquirido para el desarrollo de su trabajo, en las mediciones los servicios profesionales de carrera tenemos un 95.74%.</p> <p>Evidencia.7.4.3- Análisis de la encuesta de clima laboral. </p>	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<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, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>En el periodo del 2021 al 2023 hemos presentado 10 caso de colaboradores que se han retirado por causa indistinta, especialmente desmotivación al salario y a factores externo de la sociedad(migración), no se han presentado huelga, la cantidad de colaboradores que presentaron quejas es de 75, el nivel de desacuerdo con el salario es de 65.32% y la cantidad de trabajo es de 58.51%.</p> <p>Evidencia. 7.2.1-Encuesta de clima laboral Carta de renuncia del colaborar.</p>	
<p>2. Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>El nivel de participación en las actividades de mejora las podemos resaltar en el seguimiento de ejecución de planes de mejora, en las mediciones nos colocan con un 97.02% en la mejora y los cambios</p> <p>Evidencia 7.2.2 Encuesta de clima laboral. Seguimiento de los planes de mejora.</p>	
<p>3. El número de dilemas éticos (por ejemplo: posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>El numero registrado de conflicto entre el empleado es de 1 caso reportado y un caso de usuario en los buzones de quejas y sugerencia después de su implantación en el 2022</p> <p>Evidencia. 7.2.2 Reporte de incidencia de los RRHH. Apertura del buzón de sugerencia.</p>	
<p>4. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>La frecuencia que la organización participa en actividades voluntaria para cumplir con la cuota social 100% ya que como invitado a todas las actividades sociales de las comunidades religiosas, deportiva, políticas y la participación en jornada de operativos médicos, jornada de vacunación.</p> <p>Evidencia.7.2.4-Invitaciones a participación en actividades de las comunidades cercanas.</p>	

<p>5. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los usuarios/pacientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al usuario/pacientes, ciudadano/ cliente, número de quejas de los pacientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Los indicadores relacionados con las capacidades de la persona para tratar y servir con calidad y buena orientación al usuario son de 99.15%, el número de quejas del usuario se recogen en los buzones de sugerencia en el periodo enero /junio se ha presentado 4 queja de usuario, a la cuales se ha dado respuesta tan pronto que realiza la apertura de los buzones de sugerencia.</p> <p>Evidencia 7.2.5-Analisis de la encuesta de clima laboral.</p> <p>Registro de QDRS. </p>	
--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados de Indicadores relacionados con:</p> <p>1. El rendimiento individual (por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>El índice de productividad es presentado en la evaluación de desempeño en la misma cada encargado evalúa a sus colaboradores.</p> <p>Evidencia 7.3.1 Evaluación de Desempeño. </p>	
<p>2. El uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>El uso de la herramienta digitales de información y comunicación es de 99.65%, y el uso de la tecnología es de un 90.43%, algunos departamentos realizan sus funciones de manera digital otros no.</p>	

	<p>Evidencia.7.3.2. Análisis de la encuesta de clima laboral.</p> <p>Digitación en las fichas de Emergencia.</p> <p>Digitación de resultado del laboratorio.</p> <p>Digitación en Oficinas administrativas.</p>	
<p>3. El desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación. (por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>La tasa de participación en el desarrollo de las capacidades y especializada y desarrollo es de un 99.57%. Las capacitaciones son dirigidas a todos los niveles de la organización.</p> <p>Evidencia.7.3.3-Análisis de la encuesta de clima laboral.</p> <p>Listado de participación a taller por todo el personal según material en desarrollo.</p>	
<p>4. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La frecuencia en que se realizan actividades para reconocer el esfuerzo de los empleados es 1 vez al año.</p> <p>Evidencia. 7.2.4- Banco de Fotos.</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción

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

<p>1. El impacto de la organización en la calidad de vida de los usuarios/pacientes y ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>		<p>No se ha medido.</p>
<p>2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.</p>	<p>La reputación del H.M.V.F., como contribuyente a la sociedad local es positiva.</p> <p>Evidencia .8.1.2- Reconocimiento de la autoridades y organizaciones social de la comunidad.</p>	
<p>3. El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.</p>	<p>El aporte de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, es que proporciona empleo a los comunitario y profesionales y con la participación activa en la movilidad de la economía con la utilización de proveedores de insumo y servicios.</p> <p>Evidencia 8.1.3 Listado de proveedores integrado por proveedores a nivel local, regional, nacional. Nómina de empleados.</p>	
<p>4. El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura y la integridad. (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>En el H.M. V.F, se le presta el servicio de salud a todos los ciudadanos que los soliciten sin distinción de raza, ancianidad, genero, religión, preferencia política, condiciones económicas etc., contribuyendo al desarrollo de las políticas de democracia de la nación.</p> <p>Evidencia. 8.1.4 Presentación de la producción hospitalaria que identifica género, edad, nacionalidad.</p>	
<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos</p>	<p>Con la utilización de la ley 543-12 de compras y contrataciones de insumos y servicios a los comercio local, regional y nacional se produce un impacto</p>	

<p>reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>social y económico de manera favorable con precios y condiciones adecuada para fortalecer las organizaciones.</p> <p>Evidencia 8.1.5- Listado de proveedores local, regional y nacionales.</p>	
<p>6. Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.</p>	<p>La gestión del H.M.V.F, para mantener la seguridad de los usuarios y sus colaboradores, se ha desarrollado un programa de seguridad y vigilancia 24 horas. Con la participación de colaboradores internos en distribución por diferente horarios y colaboración con la Policía nacional en vigilancia en horario nocturno permanente, tenemos la particularidad de un Cuartel Provincial al frente del hospital, lo cual nos favorece aún más en mantener la seguridad 24 horas y lo referente a los horarios se han programado en concordancia con el transporte local para facilitar el acceso más seguro al centro.</p> <p>Evidencia.8.1.6-Distribucion de personal de seguridad y vigilancia.</p>	
<p>7. Participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>	<p>La participación de la organización radica en las organizaciones de actividades como jornada de vacunación, Operativos médicos, cooperación con cruz roja filiar villa fundación, donde se involucran fondos financieros indirectamente ya programado en las ejecuciones de la organización.</p> <p>Evidencia 8.1.8-foto de participación en jornada de vacunación, operativos médicos.</p>	
<p>8. Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.</p>	<p>La cantidad de felicitaciones recibidas de otras instituciones y de comunitario y/o usuario son recogida en la apertura de los buzones de sugerencia y los comentarios, y me gusta en nuestras redes sociales, en la última apertura del buzón se</p>	

	<p>registraron 2 felicitaciones y 1287 me gusta por Facebook</p> <p>Evidencia 8.1.8-Registro de QDRS. Actualizaciones de la plataforma AZUL.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>EL H.M.V.F. en su gestión para preservar y mantener los recursos tanto humanos, económicos y medioambientales, ha desarrollado un programa de manejo y gestión de los recursos, que abarca normas y control para la bioseguridad de los recursos humano, el buen manejo de los recursos naturales y el mantenimiento preventivo a los equipos y maquinaria, además de cumplir con las normas de compras y contrataciones de proveedor del estado.</p> <p>Evidencia.8.2.1-Acuerdo con Ayuntamiento Municipal recogido de la basura. Manual de Bioseguridad del Centro.</p>	

	Ahorro en las facturas del consumo básico (agua, luz y gas).	
2. Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	<p>Las relaciones con las autoridades y grupos relevante son muy frecuentes, ya que a nuestra organización tiene un buen acogimiento social y recibe invitaciones de la autoridad de la comunidad y de la provincia en todos los actos sociales que se efectúan incluyendo los religiosos.</p> <p>Evidencia. 8.2.2-Invitaciones de las autoridades Provinciales.</p> <p>Junta Municipal Villa Fundación. Cruz Roja filiar Villa Fundación. Juntas de Vecinos. Asociaciones comunitarias. Comunidad Cristiana Católica de Villa Fundación.</p>	
3. Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se evidencia
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.).	Nuestro apoyo sostenido como organización radica en los aportes a la comunidad en brindar servicios de salud con calidad y humanización., además de los servicios médicos que se realizan dentro de las instalaciones del centro sin diferencia de raza, tenemos programas : jornada de vacunación covi-19 casa por casa , entrega de anticonceptivos a adolescentes y pacientes en edad sexual/reproductiva, operativos médicos por zona en las comunidades , en el centro se cuenta con visita a	

	<p>domiciliaria a paciente sin movilidad ,estructura física de fácil acceso para persona discapacitada.</p> <p>Evidencia 8.2.4- Banco de foto de operativos médicos. de jornada de vacunación casa por casa.</p> <p>Historia clínica de paciente a domicilio.</p> <p>Listado de entrega de preservativo.</p> <p>Charlas a clubes, escuelas, iglesias con tema de interés relevante para cada grupo. </p>	
5. Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>Una cantidad significativa de nuestro empleado participan activa mente de forma voluntaria en actividades de desarrollo en las comunidades.</p> <p>Evidencia. 8.1.5- listado de empleado que participan en la cruz roja, asociaciones de padre y amigo de la escuela, en la junta de vecinos. </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).		No se evidencia.
7. Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los pacientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	<p>El H.M.V.F. organiza programa de prevención de riesgo de salud y de accidente dirigido a paciente y empleado, con charlas a grupo focales en prevención de riesgos, además de la conformación del Comité de Calidad, y el Comité IAAS.</p> <p>Evidencia.8.2.7-Charlas sobre prevención de embarazo.</p> <p>Charla para adolescentes sobre prevención de enfermedades contagiosa VIH, Tuberculosis.</p> <p>Charla sobre Prevención de riesgos Laborales dirigida a empleado y usuario. </p>	

8. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo: informe de sostenibilidad).	[]	No se evidencia.
9. Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.	En el H.M.V.F. en el programa de gestión a los recursos se le da un trato especial al buen uso de los recursos energético. (no dejar equipo y maquinaria encendida que no utilice en el momento, apagar las bombillas al salir de los espacios, no utilizar bombilla durante la hora de luz solar si no es necesario. Evidencia. Programa de Gestión de los recursos. Programa de Mantenimiento a Equipo y Maquinaria. Campaña sobre el ahorro de energía.]	[]
10. Uso de incinerador para los residuos médicos.	Si en el H.M.V.F. tenemos un sistema de incinerador para los residuos médicos., utilización de incineradores de aguja usada. Evidencia .8.2.10- foto del uso de incineradores de aguja usada en el área de Emergencia, Laboratorio, Cirugía Vacuna.]	[]
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
I. Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.	En el H.M.V.F. podemos presentar como resultados en términos de cantidad en este último trimestre es el aumento de la producción hospitalaria en consideración con otros periodos similares, aun después de la recepción por motivo de la pandemia. Por lo que consideramos que esta recuperación de la	[]

	<p>factura y el aumento de los servicios es debido a que brindamos un servicio de calidad y es percibido por nuestro usuario.</p> <p>Evidencia 9.1.1- Ranking hostiario 2019/2021/2022. </p>	
<p>2. Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Los resultados en termino de salida de producción de los servicios de salud hospitalario con calidad, la podemos medir en la cantidad de alta médica con paciente en condiciones de salud estable después de aplicar exitosamente procedimiento médico y el con numero de fallecimiento reducido.</p> <p>Evidencia. 9.1.2- Estadística recogida en el 67A. Reporte de defunciones. Reporte de nacido vivo. </p>	
<p>3. Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.</p>		<p>No se ha realizado.</p>
<p>4. Nivel de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>El nivel de cumplimiento de contratos y/o acuerdo entre las autoridades y la organización se cumple fielmente en proveer a la población los servicios de salud de forma responsable cumpliendo con la misión, las obligaciones y ley por lo que fue creada la organización.</p> <p>Evidencia. 9.1.4-Informe de producción hospitalaria. Acuerdo de recogida de basura con el Ayuntamiento Municipal. </p>	
<p>5. Resultados de inspecciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Podemos presentar los resultados de las inspecciones a las áreas de servicios y administrativa por parte del SNS Y Salud Publica.</p> <p>Evidencia 9.1.5 Resultado de Evaluación de control interno. Resultado de evaluaciones por departamentos de servicios. </p>	

<p>6. Resultados de la innovación en servicios/productos.</p>	<p>En la presentación de los nuevos cambios innovadores realizado podemos presentar, la introducción de la digitación en alguna área de servicios, arreglo a infraestructura, programas de incentivo y reconocimiento a los empleados, formación de los comités de calidad, de IAAS, mejoramiento en la hostelería, desarrollo de manuales operativos, carnetización a los empleados, apertura de los servicios 24 horas en el laboratorio etc.</p> <p>Evidencia. 9.1.6-presentación de la Memoria Semestral.</p>	
<p>7. Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>En nuestro hospital trabajamos para cumplir con la Ley General de Salud-42-01 y las normas y reglamentos del sector salud público, las normas de organismo relacionado son como la TSS, SISALRIL, Oficina Nacional de Impuesto (DGII), Oficina Nacional de Estadista (ONE), Oficina Nacional de Meteorología (ONAMET)</p> <p>Evidencia 9.1.7 Informe a organismo relacionados.</p>	
<p>8. Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.</p>	<p>El número de organizaciones que realizan aportes voluntarios al H.M.V.F. tenemos: ADEFUP, Junta de Vecino el Manguito, Asociación de Transporte AsoMicaba, La Cruz Roja Villa Fundación y donaciones de comunitario residente en el exterior.</p> <p>Evidencia. 9.1.8- Banco de foto de donaciones y aporte.</p>	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

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

<p>1. Eficiencia de la organización en términos de la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>La gestión de las autoridades del H.M.V.F, mide la eficiencia de la organización en términos de recursos disponible en los recursos humanos es de un 74.00%, en la gestión del conocimiento, en capacitación especializada y desarrollo es de un 99.57%, y en la instalación es de un 81.86%.</p> <p>Evidencia 9.2.1 Análisis de la encuesta de clima laboral 2023.</p> <p>Matriz de calificación de estándares comparativo 2022.</p>	
<p>2. Resultados de mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>En las mediciones no dan una puntuación de 89.17 % en la rapidez y facilidad de proceso para prestar el servicio y este resultado es debido a las mejoras e innovaciones que hemos implantando con la finalidad de dar brindar un servicio de calidad.</p> <p>Entre las mejoras y las innovaciones podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Implantación del traje. Laboratorios 24 horas. Pinturas de sala de internamiento. Rampa para discapacitados. Mejoramiento del área de la morgue. Mejoramiento del área de archivo. Uso de incineradores de agua electrónico. Compra de asientos para sala de espera. Carnetización y uniformes para los empleados. Programa de reconocimiento para empleados. Flotas telefónicas para el personal de emergencia. Seguridad y vigilancia 24 horas. 	

3. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No se ha podido establecer comparaciones, solo se ha realizado una medición en el 2022.
4. Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).	<p>Las alianzas que ha realizado el H.M.V.F. son con entidades publico/privado del sector salud, Autoridades Gubernamentales y organizaciones sociales de la comunidad para trabajar en colaboración en el desarrollo de actividades relacionada a la prestación de los servicios de salud, los aportes de cada una de estas organizaciones cumplen con lo necesario para conseguir los objetivos propuesto en dichas actividades.</p> <p>Evidencia. 9.2.4 Banco de fotos. Minutas de las participaciones en actividades con otras organizaciones. </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>El impacto que genera la digitalización en el desempeño de la organización representa una mejora en termino de ahorro de tiempo en los procesos mayor facilidad y claridad, permitiendo la reducción de materiales de oficina y contribuyendo a eliminación de desecho solido al medio ambiente, con la utilización del uso de la herramienta digitales podemos hacer cita por teléfono, enviar comunicaciones interna y externa a través de nuestras canales en la web.</p> <p>Evidencia 9.2.5-las direcciones de nuestras líneas digitales.</p> <div data-bbox="779 1166 1283 1446" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Redes Sociales del Hospital Municipal Villa Fundación</p> <p style="text-align: center;"> Hospital Municipal de Villa Fundación</p> <p style="text-align: center;"> @hospitalvillafundacion1</p> <p style="text-align: center;"> @hospfundacion</p> <p style="text-align: center;"> 809-522-9769</p> <p style="text-align: right;"></p> </div>	

<p>6. Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Podemos presentar los resultados de las inspecciones a las áreas de servicios y administrativa por parte del SNS Y Salud Publica.</p> <p>Evidencia 9.2.6-Resultado de Evaluación de control interno.</p> <p>Resultado de evaluaciones por departamento de servicios.</p>	
<p>7. Resultados de reconocimientos, por ejemplo: en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.</p>		<p>No se ha realizado.</p>
<p>8. Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>El H.M.V.F. cumplen en un 99% con el presupuesto financiero asignado y planificado en el Poa.</p> <p>Evidencia.9.2.8- El POA Informe de la ejecución presupuestaria.</p>	
<p>9. Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a suplidores.</p>	<p>En el H.M.V.F. los resultados relacionados al costo/efectividad están en elegir los suplidores que cumplan con la ley de compra y contrastaciones del estado.</p> <p>Evidencia.9.2.9- Ley de para Compra y Contrastaciones del Estado.</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.