

**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 Julio Moronta

FECHA:

20-05-2025

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, 2021

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (Directivos y supervisores): 1. Formulan y desarrollan la misión, la visión y valores de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados relevantes.	Tenemos formulada y desarrollada la misión para garantizar un sistema de salud con eficiencia, nuestra visión ofrecer servicios humanizados y de calidad para que nuestro usuario salga satisfecho de nuestra institución, además de contar con valores institucionales que cada servidor debe de cumplir, que implicando a la vez a los grupos de interés y a los empleados. EVIDENCIAS: Mural informativo, fotos.	
2. Establece el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando que los principios y valores del sector público, específicamente del sector salud, tales como: universalidad, humanización, la integridad e integralidad, solidaridad, eficacia, la transparencia, la innovación, la responsabilidad social, la inclusión y la sostenibilidad, el estado de derecho, el enfoque ciudadano, la diversidad y la equidad de género, un entorno laboral justo, la prevención integrada de la corrupción, entre otros, sean la corriente principal de las estrategias y actividades de la organización.	Establecemos 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. Brindando así un mayor servicio de calidad en la que nuestros usuarios salgan satisfecho, teniendo en cuentas los valores que nos caracterizan tales como: la responsabilidad, humanización, solidaridad, el compromiso, la eficiencia y una vocación de servicio. Evidencias: Misión, visión y valores.	
3. Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén en línea con las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector y las agendas comunes.	Hemos asegurado 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, siendo fundamental para asegurar coherencia, legitimidad, financiamiento y sostenibilidad.	

	EVIDENCIAS: Pagina web, mural.	
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.	Tenemos garantizado una comunicación y un dialogo más amplio sobre la misión, visón, valores objetivos estratégicos y operativo con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas. EVIDENCIAS: Murales, letrero de áreas de atención, redes sociales y pagina web	
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).	Hemos asegurado 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). EVIDENCIAS: Encuesta realizada y apertura de buzones.	
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).	El centro cuenta con el Plan Operativo anual (POA) también cuenta con la conformación de los comités, Plan de capacitación anual RRHH, servicios de citas médicas en línea. EVIDENCIAS: Acta constitutivas, POA, listado de capacitación.	
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.	Contamos con 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. EVIDENCIAS: comité de disciplinas, listados de talleres.	

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).	Trabajamos continuamente en el fortalecimiento de nuestros valores, con actividades en convenios con los líderes, directivos, empleados de los diferentes departamentos. EVIDENCIAS: listado de participantes, conformación comité de calidad.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Se tiene claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	Definimos e instruimos oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización, acción que realizamos a través de la aplicación de los nuevos instructivos, guías y protocolo. EVIDENCIAS: Organigrama, manual de funciones y perfil de cargo y resolución de aprobación de la estructura.	
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.	Hemos establecido objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización. EVIDENCIAS: Matrices de estadística, indicadores del SISMAP, 67A.	

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.).	Hemos introducido 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.), EVIDENCIAS: Encuestas, POA, buzones.	
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).	Contamos con un sistema de información de la gestión basada 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). EVIDENCIAS: POA, SISMAP, portal Web.	
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.	Aplicamos 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. EVIDENCIAS: Autodiagnóstico CAF, normas.	
6. La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	Nuestro hospital cuenta con las estrategias de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. EVIDENCIAS: Redes (Facebook, X, WhatsApp, Instagram)	
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.	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. EVIDENCIAS: Listado de participante, acta constitutiva de los comités, minuta de reuniones.	

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.	Aseguramos una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales. EVIDENCIAS: Cartera de servicios, línea telefónica, sistema de flotas, atención al usuario, correos.	
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.	Contamos con líderes/ directivos de la organización muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados. EVIDENCIAS: Acta de comité, listados.	
10. Se comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.	Se toma en cuenta el día de cumpleaños de cada empleado, realizando una publicación en el mural y otorgando un día libre. EVIDENCIAS: Formulario, fotos.	
11. El sistema de gestión evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a los empleados al proporcionar pautas de cumplimiento.	Contamos con un sistema de gestión evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a los empleados al proporcionar pautas de cumplimiento. EVIDENCIAS: Comité de compra y contrataciones, portal de transparencia.	

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
Los líderes (directivos y supervisores): Jefes de Servicios y Unidades, Supervisores de Enfermería, Responsables de Formación y Docencia, etc.) I. 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.	Contamos con líderes (directivos y supervisores), jefes de servicios y Unidades, Supervisores de Enfermería, Responsables de Formación y Docencia, etc.). 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. EVIDENCIAS: Entrega de guardia,	

	listado de participante, fotos.	
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.	Se promueve la confianza y el respeto, realizando reuniones y capacitaciones sobre liderazgo. EVIDENCIAS: Listados, fotos	
3. Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Realizamos reuniones donde se informa sobre los logros y las amenazas, por las que cursamos, con la finalidad de empoderamiento y fortalecimiento en las mismas. EVIDENCIAS: Listado, minuta de reuniones.	
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.	Motivamos a nuestros colaboradores en el desarrollo de sus actividades diarias con la finalidad de crear una cultura de poder hacer y lograr metas organizacionales a través del plan de capacitaciones. EVIDENCIAS: Listado de participantes.,	
5. Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	El hospital cuenta con el POA, donde cada encargado departamental debe reportar sus actividades ejecutadas en el tiempo establecido, también se realizan reuniones periódicamente con los encargados departamentales. EVIDENCIAS: Reportes de POA, listado de participación y minuta de reuniones.	
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.	El hospital otorga permisos solicitados por el colaborador, para realizar estudios fuera de la institución, también se solicitan capacitaciones/ talleres y se realizan dentro del hospital. EVIDENCIAS: Acción de permiso para estudio, listado de participante por el INAP y INFOTEP.	

7. Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		Aun no estamos realizando lo que es la premiación de los trabajos individuales y de equipo de trabajo.
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.		No tenemos evidencias de haber 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 no compartimos estos datos con la organización
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.	Desarrollamos y mantenemos 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. EVIDENCIAS: Donaciones, listado de reuniones, fotos	
3. Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión.	Hemos incorporado a la institución las políticas públicas relacionadas a los casos de emergencias y desastres. EVIDENCIAS: Minutas, listado.	
4. Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	El centro cuenta con el Plan Operativo Anual (POA), el cual contiene las metas y las actividades a realizar dando respuestas a las políticas públicas. EVIDENCIAS: POA	

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.).	Gestionamos y desarrollamos 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, autoridades sanitarias; proveedores de productos y servicios; la red de atención primaria; centros hospitalarios, universidades, además contamos con la colaboración INFOTEP y el INAP para la realización de capacitaciones). EVIDENCIAS: Enlace con las UNAP (referencia/contra referencia), listados, fotos, convenios con bananeras.	
6. Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Participamos en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. EVIDENCIAS: Listados de reuniones, fotos, minutas.	
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.	Este centro de salud cuenta con el portal de transparencia, al igual que capacitaciones al personal en cuanto a las leyes del sector público. EVIDENCIAS: Portal Web y listado.	

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	Este centro realiza campaña, programa de vacunación y cita medicas en líneas (WhatsApp). EVIDENCIAS: Fotos, redes sociales, citas médicas.	

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.		
2. Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y analiza con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas, procurando satisfacerlas.	Tenemos identificados a todos los grupos de interés relevantes y analiza con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas, procurando satisfacerlas. EVIDENCIAS: Listado de reunión con grupos de interés, informe de buzones, fotos.	
3. Analiza las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas.	Analizamos las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas. EVIDENCIAS: Portal de compra, SISMAP, leyes, manuales del SNS.	
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.).	Analizamos el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándonos en las fortalezas debilidades, oportunidades y amenazas. EVIDENCIAS: Comité de calidad de los servicios y comité calidad institucional.	

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.	Tenemos traducida nuestra misión, y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concreto a corto plazo) en base a prioridades, a las estrategias nacionales o las relacionadas con el sector que sean establecidas por sus órganos superiores. EVIDENCIAS: Misión, visión y valores	

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.	Hemos involucrado 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. EVIDENCIAS: Comité de farmacia, comité de calidad, comité de emergencias y desastre.	
3. Integra aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y transversalización de género en las estrategias y planes de la organización.	Integra aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y transversalización de género en las estrategias y planes de la organización. EVIDENCIA: Campaña de protección del medio ambiental, formulario de los desechos sólidos.	
4. Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.	Aseguramos la sostenibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. EVIDENCIAS: Presupuesto, ingresos recibidos por la facturación de SeNaSa.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (directivos y supervisores): 1. Implantan la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	El centro cuenta con la conformación de comité de calidad, comité de farmacia y de emergencias y desastre. EVIDENCIAS: Actas constitutivas de los comités y listados.	
2. Los objetivos operativos se traducen en programas y tareas con indicadores de resultados.	Tenemos establecidos nuestros objetivos operativos se traducen en programas y tareas con indicadores de resultados.	

	EVIDENCIAS: POA, acuerdo de desempeño, SISMAP Salud.	
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.	Comunicamos 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, EVIDENCIAS: Comunicaciones, murales, correos, listados de reuniones.	
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.	Aplicamos métodos para el monitoreo y 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. EVALUACION: Plan operativo anual, MEP, evaluación de la producción institucional.	

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.	El centro cuenta con página Web, numero de WhatsApp para citas médicas redes sociales, las cuales garantizan la comunicación eficaz con los ciudadanos. EVIDENCIAS: Atención al usuario vía WhatsApp, página web.	
2. Construye una cultura impulsada por la innovación y crean un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.		No hemos participado en benchmarking
3. Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	Comunicamos la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	

	EVIDENCIAS: Convocatorias de reunión, comunicaciones, correos.	
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.	Implementamos sistemas para generar ideas a través de la entrega de guardia y reuniones con los encargados departamentales. EVIDENCIAS: Listado.	
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.	Implementamos 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. EVIDENCIAS: Carter de servicios, redes sociales.	
6. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Aseguramos la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. EVIDENCIAS: Presupuesto, plan anual de compra, POA.	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Analizamos periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con las estrategias de la organización. EVIDENCIAS: Organigrama y normas.	
2. Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en	El departamento de gestión humanas se rige por la ley 41-08, perfil de cargo. EVIDENCIAS: Manual de funciones y organigrama.	

cuenta las competencias necesarias para el futuro.		
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.	Implementamos 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. EVIDENCIAS: Permiso por fallecimiento o enfermedad de un familiar, permiso por estudio y paternidad.	
4. Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia.	Revisamos las necesidades y el centro cuenta con plan de capacitación anual. EVIDENCIAS: Plan de capacitaciones, listado participantes.	
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	Aseguramos, 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. EVIDENCIAS: Acuerdo de desempeño, evaluación final, manual de cargo, plan de capacitaciones.	
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).	Gestionamos el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad. EVIDENCIAS: Expedientes del personal, organigrama, manual de cargo.	
7. Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas	Apoyamos una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas. EVIDENCIAS: Evaluación de desempeños.	

8. (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	(Realizamos acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas. EVIDENCIAS: Seguimiento y monitoreo de evaluación de desempeño, minutas de monitoreos.	
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 hemos aplicado 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.

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.	Implementamos 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. EVIDENCIAS: Inducción, listados, asesoramiento en equipo.	
2. Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual.	Guiamos y apoyamos a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual. EVIDENCIAS: Inducción al personal de nuevo ingreso listado de participantes y fotos.	
3. Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Promovemos la movilidad interna y externa de los empleados. EVIDENCIAS: Oficio (expediente del personal).	

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).	Desarrollamos y promovemos 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). EVIDENCIAS: Capacitaciones, fotos.	
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.	Planificamos 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. EVIDENCIAS: Capacitaciones, listados.	
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.	Evaluamos 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. EVIDENCIAS: Plan anual de capacitaciones.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Se implementa un sistema de información que promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta, que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Implementamos 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. EVIDENCIAS: Capacitación de trabajo en equipo y comunicación efectiva, listado de participantes.	
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	Creamos 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	

identificación e implementación de actividades de mejora e innovación, etc.	implementación de actividades de mejora e innovación. EVIDENCIAS: Inducción del personal de nuevo ingreso, entrega de manual.	
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.	Realizamos 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. EVIDENCIAS: Encuesta de clima laboral	
4. Se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos para garantizar la bioseguridad y otras condiciones de riesgo laboral.	Aseguramos las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos para garantizarla bioseguridad y otras condiciones de riesgo laboral. EVIDENCIAS: Evaluación de riesgo laboral, comité de bioseguridad, plan de mejora a partir de los resultados de la evaluación de bioseguridad.	
5. Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.	Aseguramos un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados. EVIDENCIAS: Permisos, licencias médicas.	
6. Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se toma en cuenta las necesidades de los empleados con discapacidad ubicándolos en áreas de menos riesgos. EVIDENCIAS: Expediente del personal.	
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.	Aplicamos 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. EVIDENCIAS: Empleados del mes.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes de la organización: 1. Identifican a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. Por ejemplo: Proveedores de equipos, insumos o servicios; universidades; grupos de voluntariados, organizaciones comunitarias, y sociedad civil, organismos internacionales, ARS, etc.).	El hospital identifica los socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones. EVIDENCIAS: Suplidores de insumos, ARS.	
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.	Desarrollamos y gestionamos acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados. EVIDENCIAS: Acuerdos firmados.	
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.	Definimos el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente. EVIDENCIAS: donaciones recibidas por alianzas (banano /donaciones de medicamentos /programas).	
4. Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No tenemos Identificado las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.
5. Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública.	Aseguramos los principios y valores del centro trabajando apegado a la ley 340-06 de compra y contrataciones, seleccionando proveedores con un	

	perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública. EVIDENCIAS: Copia de las cotizaciones de cada oferta que reposa en los expedientes.	
--	---	--

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.	Incentivamos la participación y colaboración activa de los pacientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (ecodiseño, codecisión y coevaluación) usando medios apropiados. EVIDENCIAS: Informe de apertura de buzón, correos, redes sociales.	
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.	Garantizamos la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización, derechos y deberes de los pacientes. EVIDENCIAS: Portal web, redes sociales y SISMAP.	
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.	En el hospital desarrollamos una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los pacientes y publicando los servicios ofrecidos y sus estándares de calidad. EVIDENCIAS: Cartera de servicio.	El hospital aun no cuenta con carta compromiso.

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.	Nos alineamos a la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente. EVIDENCIAS: Copia de expediente de Adquisición de un bien o un servicio.	
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 habitación y servicios para aumentar la capacidad de ser Contratados por ARS, etc.	Realizamos 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, etc. EVIDENCIAS: Contratación con los suplidores de la región, cotización de compra, listado de participación de compra y contrataciones, informe de auditoría.	
3. Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se asegura la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costo y sistema de control eficiente. EVIDENCIAS: Matriz de ejecución presupuestaria.	
4. Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible.	En el centro aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria. EVIDENCIAS: Informe financieros enviado a la regional y al servicio nacional de salud, copias de cheques, libros de cuentas por pagar, acta constitutiva del comité de compra y contrataciones.	
5. Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.	Reportamos consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables. EVIDENCIAS: Repositorio 67 A.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

1. Ha creado una organización de aprendizaje que proporciona sistemas, procesos y procedimientos (protocolos) para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Asumimos los protocolos estandarizados del SNS, para crear 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. EVIDENCIA: Sistema de almacenamiento y suministro de farmacia SUGEMI.	
2. Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.	Garantizamos que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada. EVIDENCIAS: Repositorio 67A, SUGEMI, archivos estadísticos.	
3. Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	El centro aprovecha las oportunidades para aumentar el conocimiento de la organización a través de talleres Zoom y Google Meet. EVIDENCIAS: Invitaciones vía correo y grupo de WhatsApp.	
4. Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Establecemos redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos. EVIDENCIAS: Invitaciones vía correo, WhatsApp.	
5. Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Monitoreamos la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad. EVIDENCIAS: Informe, planes de mejora, 67A.	
6. Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.	Desarrollamos canales internos que garantizan que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes. EVIDENCIAS: Correos, grupos de WhatsApp, Pagina Web, circulares, departamento de atención al usuario.	

7. Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.	El hospital promueve la transferencia de conocimiento entre las personas de dicha organización. EVIDENCIAS: Registros de participantes.	
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.	Nuestro hospital cuenta con un buen acceso de intercambio de información que se consideran relevante y datos abiertos con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas: EVIDENCIAS: Portal Web, redes sociales.	
9. Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que se van que dejan de pertenecer a la organización se retiene dentro de la organización.		No tenemos asegurado 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.

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Contamos con una página Web, redes sociales, equipo para la gestión interna del hospital. EVIDENCIAS: Compra e instalación de equipo informáticos, redes sociales, página Web.	
2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Se implementa el monitoreo de los servicios ofrecidos a través de la plataforma atención al usuario, mediante la encuesta realizada midiendo la satisfacción de los usuarios. EVIDENCIAS: Atención al usuario, encuesta.	
3. Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (Big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).		No hemos Identificado ni usado 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.).

4. Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.	Usamos la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación. EVIDENCIAS: Carpetas de actividades del POA compartidas en Google drive.	
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.	Aplicamos 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. EVIDENCIAS: Registros de conversaciones vía WhatsApp.	
6. Toma medidas para proporcionar protección efectiva de datos y seguridad cibernética, implementando normas/protocolos para la protección de datos, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se evidencia.
7. Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por usuarios no electrónico, etc.		No se evidencia.,
8. Gestiona los procesos del SUGEMI acorde al modelo de atención que permita un abordaje de organización y la razón de mejorar los resultados para garantizar el acceso a medicamentos de calidad.	Gestionamos 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. EVIDENCIAS: Entrega de medicamentos a farmacia, factura y reporte de SUGEMI.	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1.Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte y materiales).	El hospital 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). EVIDENCIAS: Plan de mantenimiento, informe.	
2.Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Proporcionamos condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes. EVIDENCIAS: Fotos de la infraestructura.	
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.	La institución desarrolla una política integrar para el reciclaje seguro de los desechos sólidos, la señalización de las rutas sanitarias, zafacones identificados con fundas tojas y negras. EVIDENCIAS: Fotos de zafacones por áreas, fotos ruta sanitaria.	
4.Asegura de que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado (por ejemplo, al ponerlas a disposición de la comunidad local).	Aseguramos de que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado (por ejemplo, al ponerlas a disposición de la comunidad local). EVIDENCIAS: Uso del salón de conferencias.	
5.Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Tenemos garantizado el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. EVIDENCIAS: Plan de mantenimiento, informe.	

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).	Tenemos garantizada la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los pacientes. EVIDENCIAS: Fotos de parqueo, ruta de parqueos, fotos de parqueo (motoconcho), sillas de ruedas, señalización de las rampas.	
7. Tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.	Contamos con el comité de definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres. EVIDENCIAS: Reunión comité de emergencias y desastre.	
8. Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)	Contamos con un plan de mantenimiento preventivo correctivo de infraestructura, mobiliarios, el cual mensualmente se la de mantenimiento a diferentes áreas y mobiliario de nuestro centro. EVIDENCIAS: Informe plan y seguimiento de mantenimiento, fotos.	
9. Cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra).	Somos parte del Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra). EVIDENCIAS: Matriz de inventario fijo.	
10. Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.	Implementamos un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios. EVIDENCIAS: Fundas, formularios individuales de desechos, fotos.	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considere lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

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

La organización: 1. Tiene identificados claramente sus procesos en un mapa y los propietarios de cada proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asignan responsabilidades y competencias.	Tenemos 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. EVIDENCIAS: Organigrama, normas, guías y manuales de los diferentes departamentos.	
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.	Contamos con los procesos clave, 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. EVIDENCIAS: Encuesta de satisfacción, buzones de sugerencias.	
3. Impulsa la innovación y la optimización de procesos, aprovechando las oportunidades de la digitalización, prestando atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales e involucrando a grupos de interés relevantes, a fin de satisfacer a los pacientes y sus familiares, al personal y a otros grupos de interés, generando valor agregado.	Involucramos a los empleados y a los grupos de interés en la mejora de los procesos a través de los buzones, quejas y sugerencias de los usuarios y encuestas realizadas. EVIDENCIAS: Informe de apertura de buzón, encuesta de satisfacción.	
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.	Analizamos y evaluamos 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. EVIDENCIA: Auditoria, indicadores de calidad.	
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.).		Aun no establecemos indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos.

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.	Implementamos 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). EVIDENCIAS: Referencia y contrarreferencia, expediente único, cartera de servicios.	
7. Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.	Gestionamos la habilitación en los establecimientos de salud de la Red. EVIDENCIAS: Formulario de habilitación.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identifica, diseña, entrega y mejora los servicios y productos, utilizando métodos innovadores e involucrando a los pacientes y grupos de interés para identificar y satisfacer sus necesidades y expectativas. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, aplicando la diversidad y la gestión de género, otros.	Identificamos, diseñamos, entregamos y mejoramos los servicios y productos, utilizando métodos innovadores e involucrando a los pacientes y grupos de interés para identificar y satisfacer sus necesidades y expectativas. EVIDENCIAS: Encuestas, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos.	
2. Gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.		No hemos gestionado el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.
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,	Promovemos la accesibilidad a los productos y servicios de la organización con horario flexible, con el uso de aplicaciones para agendar citas. EVIDENCIAS: Publicaciones sobre la cartera de servicios y redes.	

carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio), otros.	
--	--

--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	Coordinamos los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. EVIDENCIAS: acuerdos con la ARS privadas.	
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.	Participamos en un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega, facilitamos el intercambio de datos y servicios compartidos. EVIDENCIAS: Las redes integradas de salud.	
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.	Creamos grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. EVIDENCIAS: ARS, Laboratorios, Proveedoras de productos, servicios médicos y de mantenimiento.	

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.		Aun no contamos con asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) sector privado y de ONG para la prestación de servicios coordinados.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

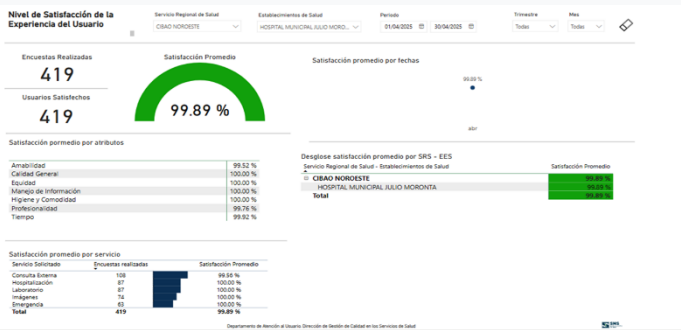
SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación sobre	Hemos logrado mantener una imagen global de la organización pues diariamente se realizan encuesta, en las que nos mantenemos en un 100%	

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.)

de satisfacción tanto en el ranking de SISMAP salud, como en el porcentaje de las encuestas de satisfacción que se realizan diariamente.



Nivel de Satisfacción de la Experiencia del Usuario		Servicio Regional de Salud	Establecimientos de Salud	Periodo	Trimestre	Mes
		CIBAO NOROCCSTE	HOSPITAL MUNICIPAL JULIO MORONTA	01/04/2025	30/04/2025	Todos
Reporte Cumplimiento de Indicadores por SRS - EES						
Servicio Regional de Salud - Establecimientos de Salud	Índice de Recomendación del Servicio - IRS	Índice de Amabilidad del Personal - IAP	Índice de Profesionalidad del Personal - IPP	Índice de Manejo de Información - IMI	Índice de Higiene y Comodidad - IHC	Índice de Calidad General del Servicio - ICOS
CIBAO NOROCCSTE	100.00 %	99.52 %	99.76 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %
HOSPITAL MUNICIPAL JULIO MORONTA	100.00 %	99.52 %	99.76 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %
Total	100.00 %	99.52 %	99.76 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %

04.02 Índice de Satisfacción de Usuarios

Objetivo Logrado

[Informe- Satisfaccion al usuario- SNS-Hos. Julio Moronta- 2do Semestre 2024.pdf](#)

30/06/2025

100.00%

EVIDENCIAS: Resultados de encuesta de satisfacción.

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).

Diariamente se realizan encuestas de satisfacción a usuarios externos de nuestros servicios contando con un nivel de satisfacción de 100%, en el cual se mide la amabilidad, equidad, higiene y comodidad entre otros atributos, los cuales se presentan de enero a lo que va de año, dichos resultados son presentados al Comité de Calidad y al Comité de Apertura de Buzón (QDRS)

Quitar lo de las charlas, las evidencias en estos ejemplos deben ser cuantitativas

	Satisfacción promedio por atributos <table><tr><td>Amabilidad</td><td>99.76 %</td></tr><tr><td>Calidad General</td><td>100.00 %</td></tr><tr><td>Equidad</td><td>99.92 %</td></tr><tr><td>Manejo de Información</td><td>99.92 %</td></tr><tr><td>Higiene y Comodidad</td><td>99.92 %</td></tr><tr><td>Profesionalidad</td><td>99.92 %</td></tr><tr><td>Tiempo</td><td>86.48 %</td></tr></table> EVIDENCIAS: Encuestas de satisfacción al usuario.	Amabilidad	99.76 %	Calidad General	100.00 %	Equidad	99.92 %	Manejo de Información	99.92 %	Higiene y Comodidad	99.92 %	Profesionalidad	99.92 %	Tiempo	86.48 %	
Amabilidad	99.76 %															
Calidad General	100.00 %															
Equidad	99.92 %															
Manejo de Información	99.92 %															
Higiene y Comodidad	99.92 %															
Profesionalidad	99.92 %															
Tiempo	86.48 %															
3. Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Garantizamos la participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización, pues realizamos diariamente encuesta manteniéndonos en un 100% de satisfacción para nuestros usuarios. EVIDENCIAS: Encuesta de satisfacción, informe de mesa técnica de resultados.															
4. Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Manejamos información veraz, para garantizar la transparencia, confianza y calidad tratando de tener preguntas claras y precisa para que nuestros usuarios tengan buen entendimiento, la cual consta de 27 preguntas en las cuales algunas el usuario puede responder de manera breve con sus															

	propias palabras, a continuación, se muestran algunos ejemplos: 10. Amabilidad del Personal: ¿Cómo percibió la amabilidad del personal que le atendió? <i>(El personal le saludó, fue respetuoso/a, mostró interés por su bienestar, etc.) *</i> ☐ Muy Buena ☐ Buena ☐ Regular ☐ Mala ☐ Muy Mala 11. Explique brevemente su experiencia: <i>(Respuesta opcional)</i> Escriba su respuesta 12. Profesionalismo del Personal: ¿Cómo evaluaría la profesionalidad del personal que le atendió? <i>(Su conocimiento, confianza y atención profesional.) *</i> ☐ Muy Buena ☐ Buena ☐ Regular ☐ Mala ☐ Muy Mala 13. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar este aspecto? <i>(Respuesta opcional)</i> Escriba su respuesta EVIDENCIAS: Encuesta de satisfacción.	
5. Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes.	Mantenemos la Integridad de la organización al 100% y una confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes, mostrada a continuación.	

Nivel de Satisfacción de la Experiencia del Usuario

Servicio Regional de Salud

Establecimientos de Salud

Periodo

Trimestre

Mes

CIBAO NOROESTE

HOSPITAL MUNICIPAL JULIO MORONTA

01/04/2023

30/04/2023

Todas

Todas

Encuestas Realizadas

419

Usuarios Satisfechos

419

Satisfacción Promedio

99.89 %

Satisfacción promedio por fechas

99.89 %

abr

Satisfacción promedio por atributos

Amabilidad	99.52 %
Calidad General	100.00 %
Equidad	100.00 %
Manejo de Información	100.00 %
Higiene y Comodidad	100.00 %
Profesionalidad	99.76 %
Tiempo	99.92 %

Desglose satisfacción promedio por SRS - EES

Servicio Regional de Salud - Establecimientos de Salud

CIBAO NOROESTE	99.89 %
HOSPITAL MUNICIPAL JULIO MORONTA	99.89 %
Total	99.89 %

Satisfacción promedio por servicio

Servicio Solicitado	Encuestas realizadas	Satisfacción Promedio
Consulta Externa	108	99.56 %
Hospitalización	87	100.00 %
Laboratorio	87	100.00 %
Imágenes	74	100.00 %
Emergencia	63	100.00 %
Total	419	99.89 %

Departamento de Atención al Usuario Dirección de Gestión de Calidad en los Servicios de Salud

SMS

EVIDENCIAS: Resultados de la encuesta.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora														
I. 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.).	Nuestros servicios son todos accesibles físico y digitales, estas son valoradas por nuestros usuarios realizada mediante la encuesta de satisfacción, mostrando a continuación el mes de abril. Satisfacción pormedio por atributos <table><tr><td>Amabilidad</td><td>99.55 %</td></tr><tr><td>Calidad General</td><td>100.00 %</td></tr><tr><td>Equidad</td><td>100.00 %</td></tr><tr><td>Manejo de Información</td><td>100.00 %</td></tr><tr><td>Higiene y Comodidad</td><td>100.00 %</td></tr><tr><td>Profesionalidad</td><td>99.77 %</td></tr><tr><td>Tiempo</td><td>99.92 %</td></tr></table> EVIDENCIAS: Resultados encuesta de satisfacción.	Amabilidad	99.55 %	Calidad General	100.00 %	Equidad	100.00 %	Manejo de Información	100.00 %	Higiene y Comodidad	100.00 %	Profesionalidad	99.77 %	Tiempo	99.92 %	
Amabilidad	99.55 %															
Calidad General	100.00 %															
Equidad	100.00 %															
Manejo de Información	100.00 %															
Higiene y Comodidad	100.00 %															
Profesionalidad	99.77 %															
Tiempo	99.92 %															

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.).

Garantizamos la calidad de los productos y servicios de nuestro centro por eso se realizan encuesta de las cuales nuestro usuario las valoran mediante las preguntas realizadas, contando con buenos % en nuestros servicios.

Satisfacción promedio por atributos

Amabilidad	99.55 %
Calidad General	100.00 %
Equidad	100.00 %
Manejo de Información	100.00 %
Higiene y Comodidad	100.00 %
Profesionalidad	99.77 %
Tiempo	99.92 %

EVIDENCIAS: Resultados encuesta de satisfacción

3. Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).

Diferenciamos los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente como se muestra a continuación en lo que ha sido el servicio brindado de enero a abril del año en curso.

Partos por nacionalidad

Grupos Etarios	Total Partos	Total Partos Dominicanas	% Partos Dominicanas	Total Partos Haitianas	% Partos Haitianas	Total Partos Otras Nacionalidades	% Partos Otras Nacionalidades
<15 años	1	1	100.0 %	0	0.0 %	0	0.0 %
15 a 19 años	12	6	50.0 %	6	50.0 %	0	0.0 %
20 a 24 años	25	7	28.0 %	18	72.0 %	0	0.0 %
25 a 29 años	11	3	27.3 %	8	72.7 %	0	0.0 %
30 a 34 años	12	1	8.3 %	10	83.3 %	1	8.3 %
35 a 39 años	1	0	0.0 %	1	100.0 %	0	0.0 %
40 a 44 años	3	1	33.3 %	2	66.7 %	0	0.0 %
Total	65	19	29.2 %	45	69.2 %	1	1.5 %

9,495

Servicios de Consulta Externa.



Servicios de Consulta Externa

Servicio	1ra Vez	Subsecuentes	Total Consulta Externa	Afiliados a SENASA	Afiliados a otras ARS	No Asegurados	Consultas Sexo F	Consultas Sexo M
Medicina Familiar	1,081	305	1,386	939	40	407	870	516
Medicina Interna	423	887	1,310	964	73	273	895	415
Consejería	986	36	1,022	580	3	439	714	308
Odontología	639	329	968	369	143	456	607	361
Pediatría	450	431	881	116	30	735	433	448
Nutrición	301	259	560	297	25	238	459	101
Ginecología	198	212	410	265	10	135	410	0
Cirugía General	169	218	387	238	11	138	204	183
Obstetricia	105	254	359	97	4	258	359	0
Ortopedia	153	206	359	274	30	55	246	113
Geriatría	117	200	317	276	9	32	175	142
Gastroenterología	80	222	302	213	28	61	217	85
Dermatología	98	200	298	112	95	91	205	93
Psicología	128	116	244	127	24	93	148	96
Neurología	104	130	234	146	26	62	134	100
Urología	102	121	223	160	4	59	96	127
Otorrino	82	135	217	114	36	67	133	84
Otras Consultas	17	1	18	10	3	5	13	5
Total	5,233	4,262	9,495	5,297	594	3,604	6,318	3,177

EVIDENCIAS: Repositorio 67A, matrices base datos.

4. Capacidades de la organización para la innovación.

Contamos con un equipo humano que se capacita constantemente y que participan en los procesos operacionales para la consistencia de la organización, pues el hospital realiza encuesta de satisfacción externas, manteniendo la calidad de nuestros servicios al 100%.
EVIDENCIAS: Encuesta de satisfacción al usuario, talleres, sistema Adela.

5. Digitalización en la organización.

Implementamos una buena digitalización en la organización, pues este año se empezó a implementar el sistema Adela en nuestro centro, contando con un nivel de cumplimiento en nuestra área de laboratorio de un 100% al igual que en imágenes.
EVIDENCIA: Encuesta de satisfacción, 67A.

6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6. Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	En el centro tenemos establecido el tiempo de espera, pues nuestro centro cuenta con horario flexible, con consulta matutina y vespertinas de diferentes áreas, por lo que el tiempo de espera se reduce entre una 1 a 2 horas. EVIDENCIAS: Citas, horarios de cartera de servicios.	
7. Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas, Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 1. Costo de los servicios. 2. Cumplimiento de la Cartera de Servicios 3. Cumplimiento de los estándares comprometidos.	Nuestro centro no ha recibido ningún tipo de quejas, ni denuncia en lo que va de año, solo 2 felicitaciones, del hospital tener quejas y reclamos serán procesadas en una semana, tiempo establecido por el Servicio Nacional de Salud (SNS), además cumplimos con una cartera de servicio 100%. EVIDENCIA: Informe apertura de Buzones, Matriz de seguimiento.	
4. Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.		No hemos trabajado las medidas de evaluación (subsanción con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.)
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.	Contamos con un buen grado de cumplimiento, pues nuestros indicadores han tenido una buena mejoría, como se presenta a continuación de lo que es nuestro 1er trimestre y lo que va de 2do trimestre 2025, según el repositorio 67A, además	

Días Camas	Días Pacientes	Iníce de ocupación de camas
---------------	-------------------	-----------------------------------

1,652	862	52.18%
1,652	862	52.18%

			Camas de Hospitalización		
ID	Fecha	Hora	Habilitadas	en Uso	Disponibles
16676	21/05/2025	08:25 a. m.	15	6	9
16604	20/05/2025	08:25 a. m.	15	9	6
16538	19/05/2025	09:13 a. m.	15	4	11
16444	16/05/2025	11:38 a. m.	15	8	7
16255	13/05/2025	10:25 a. m.	15	7	8
16187	12/05/2025	09:20 a. m.	15	6	9
16080	09/05/2025	10:32 a. m.	15	11	4
15998	08/05/2025	08:47 a. m.	15	11	4

	EVIDENCIAS: Repositorio 67A	
6. Tiene ajustada su Cartera de Servicios.	Tenemos ajustada nuestra Cartera de Servicios, brindando un servicio de 100% en lo que tenemos ofertado. EVIDENCIAS: Cartera de servicios actualizada.	
7. Índice de Satisfacción de Usuarios.	Manejamos un buen índice de satisfacción de usuario, pues nos mantenemos con un 100%, de satisfacción. EVIDENCIAS: Resultado de encuestas.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Contamos de 8 canales que sirven como vía, de comunicación. EVIDENCIA: Portal de transparencia, redes sociales, plataforma del SISMAP, entre otros.	
2. Disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.)	Contamos con una buena disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.) EVIDENCIAS: Reporté de cada área, informaciones contenidas en la carpeta del POA.	

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.	Hemos trabajado la disponibilidad de informaciones sobre el cumplimiento de los objetivos de rendimiento de los cuales se encuentran colgados en la página SISMAP y formulario 67A, incluyendo en esto la responsabilidad de gestión en los distintos servicios. EVIDENCIAS: Formulario 67A, portal de transparencia, SISMAP Salud, Matriz sala situacional.	
--	---	--

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).	Nuestro hospital toma en cuenta las opiniones y sugerencias realizadas por los grupos de interés, contribuyendo en la toma de algunas decisiones, teniendo una implicación de 82% de estos procesos generados en la encuesta de clima laboral realizada en el 2024 EVIDENCIAS: Encuesta de satisfacción y encuesta de clima laboral.	
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).	Contamos con un 100% de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a nuestros clientes, nuestro personal es capacitado, para así lograr implementar nuevos métodos. EVIDENCIAS: Gestión de citas vías llamadas y WhatsApp, incorporación de actividades innovadoras.	
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).	Contamos con índice de cumplimiento de un 94% en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. EVIDENCIAS: Formulario de producción de los servicios especializados (67A).	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones tecnológicas para los procesos y servicios, servicios online o uso de Apps; mejora en los tiempos de respuesta, el acceso y la comunicación interna y externa; reducción de costos, etc.).		No contamos con resultados en la digitación de los productos de la organización, pues no podemos medirlos ya que no contamos con carta compromiso CCC.
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).	Hemos logrado la participación de la ciudadanía en los productos y servicios, ya que ha sido aceptado de manera positiva el uso de las redes sociales, para informaciones, citas, entre otros. EVIDENCIAS: Portal de transparencia, redes sociales.	

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).	El hospital trabaja lo que es la imagen y el rendimiento general de la organización, por lo cual llevamos a cabo en 2024 la encuesta de clima laboral obteniendo un 82% de positividad. EVIDENCIAS: Encuesta de clima laboral.	
2. Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, y su contribución para cumplirlos.	El centro involucra a las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, y su contribución para cumplirlos, comprobado mediante la encuesta de clima laboral con resultados de 91.75%. EVIDENCIAS: Resultado de encuesta de clima laboral.	

3. La participación de las personas en las actividades de mejora.	Incluimos la participación de las personas en las actividades de mejora, mediante reuniones periódicas donde se involucra tanto el equipo gerencial como los demás colaboradores, obteniendo un porcentaje en la encuesta de clima laboral de 89.38%. EVIDENCIAS: Listado de participación, minuta, resultados de encuesta de clima laboral.	
4. Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Concientizamos a las personas sobre posibles conflictos de interés y la importancia del comportamiento ético y la integridad, obteniendo un 93% de positiva en la encuesta de clima laboral a lo que refiere a la capacitación especializada y desarrollo. EVIDENCIAS: Encuesta de clima laboral.	
5. Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.		No se socializo con el personal la encuesta de clima laboral.
6. La responsabilidad social de la organización.	Contamos con una buena responsabilidad social de la organización, pues obtuvimos un 74.75 en el balance trabajo familia. EVIDENCIAS: Encuesta de clima laboral.	
7. La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Tenemos apertura de la organización para el cambio y la innovación, obteniendo un 88.25 en la encuesta de clima laboral a lo que se refiere a la mejora y cambio. EVIDENCIAS: Encuesta de clima laboral.	
8. El impacto de la digitalización en la organización.	Tenemos un impacto de la digitalización en nuestra organización, obteniendo un resultado positivo de 65.63 en la encuesta de clima laboral. EVIDENCIAS: Portal de la transparencia, encuesta de clima laboral.	

9. La agilidad en los procesos internos de la organización.	Contamos con buena agilidad en los procesos internos de la organización, obtenido un 90.31% de productividad en la encuesta de clima laboral. EVIDENCIAS: Encuesta de clima laboral.	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Nuestro centro cuenta con la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización y de comunicar sobre ello, en la encuesta de clima laboral obtuvimos un 70.42% en el acápite de recursos, considerándolo de una manera positiva. EVIDENCIAS: Encuesta de clima laboral.	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Tenemos garantizado el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización, contando en la encuesta de clima laboral en los procesos y normativas de un 88.44%, y con un impacto en la encuesta de mi institución de un 73.75%. EVIDENCIAS: Encuesta de clima laboral, manual de funciones.	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Delegamos el reparto de tareas, para su posible cumplimiento con un porcentaje de 89.38, por su parte en cuanto al sistema de evaluación desempeño obtuvimos un 98%. EVIDENCIAS: Evaluación de desempeño.	
4. La gestión del conocimiento.	Hemos logrado avanzar en la gestión de conocimiento un 40 %, en lo que va de año, debido al proceso de cambio que está sufriendo la plataforma SISMAP. EVIDENCIAS: Plan de capacitación, SISMAP.	
5. La comunicación interna y las medidas de información.	Contamos con una excelente comunicación interna y las medidas de información, mediante redes sociales	

	el cual está en un 100% por la positividad de comunicación y el buen manejo. EVIDENCIAS: Correos, grupos de WhatsApp, mural.	
6. El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Evaluamos el alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos obteniendo un 74.75% en el acápite de reconocimiento laboral. EVIDENCIAS: Encuesta de clima laboral.	
7. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Nos mantenemos con un constante cambio a la innovación de la organización, tomando en cuenta recomendaciones, obteniendo resultados 88.22%. EVIDENCIAS: Encuesta de clima laboral.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	En la encuesta de clima laboral se evalúa el ambiente de trabajo, con resultado de 90.83% EVALUACION: Encuestas clima laboral.	
2. El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Nos enfocamos en los problemas sociales, obteniendo un resultado de 76.5 % en los beneficios. EVIDENCIAS: Encuesta de clima laboral.	
3. El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Contamos con manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización está garantizado, a través de la sensibilización continua, obteniendo un resultado de 79.58% en la encuesta de clima laboral. EVIDENCIAS: Encuesta de clima laboral, Talleres, listados, fotos.	
4. Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Tenemos buenas instalaciones en la cual puede ser demostrado por el informe de encuesta de clima	

	laboral donde el 82% tienen un nivel general de satisfacción la cual fue realizada a finales del 2024. EVIDENCIAS: Informe de clima laboral.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5. Desarrollo sistemático de carrera y competencias.	Contamos con un desarrollo sistemático de carrera y competencias, en el cual debido a las situaciones de que en ese momento estábamos en remozamiento a la hora de realizar dicha encuesta de clima laboral obtuvimos un 72.5%. EVIDENCIAS: Encuesta de clima laboral, talleres, certificados.	
6. Nivel de motivación y empoderamiento.	Motivamos constantemente al personal e inducimos mediante capacitaciones al empoderamiento de los procesos, con un resultado de 93%. EVIDENCIAS: Encuesta de clima laboral.	
7. El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Garantizamos el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional de nuestros empleados, obteniendo resultados 90.83%. EVIDENCIAS: Encuesta de clima laboral.	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

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

1. Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	Controlamos los indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas. Recursos humanos se encarga directamente en lo que son el absentismo y enfermedades de nuestros colaboradores. Contando con un nivel de absentismo y enfermedad actual de: 40 en el primer trimestre de este año. Numero de huelgas por el personal médico de: 48h año 2025. EVIDENCIAS: Matriz de ausencia justificada, comunicados.	
2. Nivel de participación en actividades de mejora.	Nuestro Hospital cuenta con un buen nivel en actividades de mejora, donde trabajamos con un plan de capacitaciones para que nuestro personal sea beneficiado, de las cual en los que va del año 2025 se han impartido 5 capacitaciones teniendo un avance de un 40%. EVIDENCIAS: Fotos, listado	
3. El número de dilemas éticos (por ejemplo: posibles conflictos de intereses) reportados.		No manejamos el número de dilemas éticos, no se evidencia.
4. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Los colaboradores participan un 89.38% en diferentes actividades que están relacionadas con la responsabilidad que tiene la institución con la sociedad. EVIDENCIAS: Encuesta de clima laboral.	

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).	Hemos capacitado el personal en lo relacionado al trato humanizado a los usuarios del servicio, esto medido mediante la encuesta de satisfacción manteniéndonos en un 100%. EVIDENCIAS: Encuesta de satisfacción al usuario.	
---	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados de Indicadores relacionados con: ✚ El rendimiento individual (por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Nuestro Hospital cuenta con una nómina de 253 empleados en el cual medimos la productividad de todo el personal hospitalario, mediante la evaluación de desempeño de los cuales fueron evaluados 125, colaboradores. EVIDENCIA: Resultado de evaluación de desempeño.	
2. El uso de herramientas digitales de información y comunicación.	La institución anualmente realiza la evaluación de desempeño, en la cual se contempla este indicador, con un resultado de 98%. EVIDENCIAS: Evaluación de desempeño	

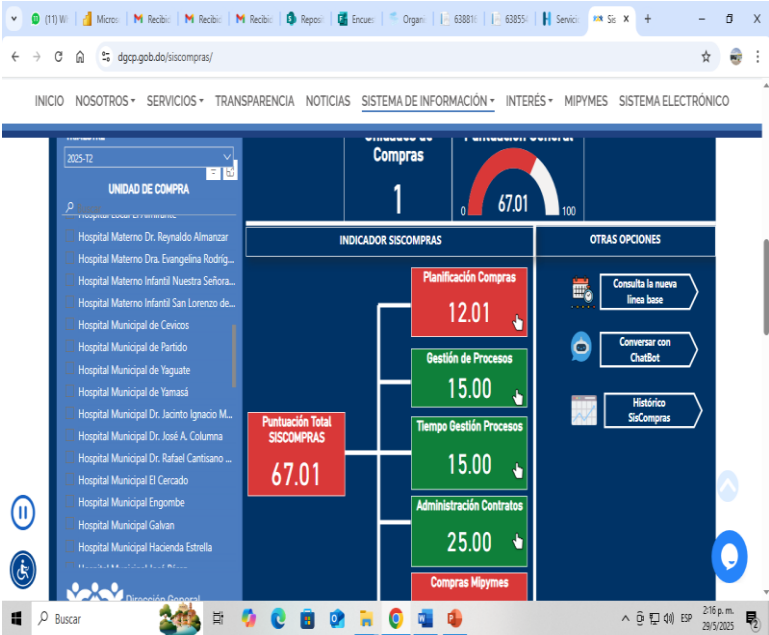
3. El desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación. (por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	Desarrollamos un plan de capacitaciones que tienen un gran éxito en lo que son las actividades formativas, con un cumplimiento de capacitación de un 40%. EVIDENCIAS: Plan anual de capacitación, evidencias de seguimiento y capacitaciones impartida	
4. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se están realizando reconocimientos individuales, ya está la propuesta de empezar con las premiaciones a final de este mes de mayo.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El impacto de la organización en la calidad de vida de los usuarios/pacientes y ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	El hospital a realizado 3 charlas en distintos centros educativos, así como apoyos psicológicos, y participación en 1 actividad cultural abierta al público, realizando también encuesta de satisfacción en las que nuestros usuarios se encuentran en un 100% satisfecho. EVIDENCIAS: Encuesta de satisfacción.	
2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.	Conocemos la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local/global, teniendo un 100% en lo que es nuestra encuesta de satisfacción, además contamos con un 76% de ARS en nuestro centro, teniendo un impacto de manera positiva en nuestros usuarios. EVIDENCIA: Encuesta de satisfacción.	
3. El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.	En lo que va de año 2025, el Hospital ha brindado servicio de consultas de diferentes especialidades a 9,495 pacientes, impactando de una manera muy positiva en la comunidad. EVIDENCIAS: Formulario 67 A, hojas de citas.	

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.).	Contamos con un impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura y la integridad, donde contamos con un 100% de satisfacción de nuestros usuarios. EVIDENCIAS: Informé de grupo de enfoque matriz de encuesta.	
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	Tenemos una Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad, por eso a nivel local contamos con 11 suplidores y a nivel nacional contamos con 50 suplidores, cumpliendo con las normas de compras, teniendo una buena puntuación hasta lo que va de año en el portal de SISCOMPRA.  EVIDENCIAS: Portal SISCOMPRA	
6. Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.	Tomamos decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad, tomando decisiones con el comité de calidad, y de buzones dando repuesta de un 100% a la situación identificada.	

	EVIDENCIAS: informe de buzones de sugerencias	
7. Participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).		No hemos medido la 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.).
8. Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.	Analizamos la cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios, en los cuales hemos recibido 2 felicitaciones por parte de nuestros usuarios. EVIDENCIAS: formularios de buzones, informe reuniones de comité de buzones y sugerencias, comentarios en redes sociales.	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

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

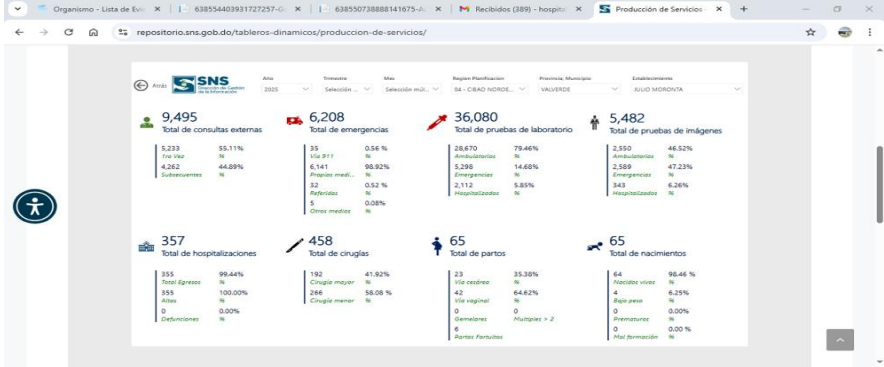
9. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).		No hemos analizados en las mediciones de las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.
10. Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Evalúamos con frecuencia las relaciones con autoridades, grupos y representantes de la comunidad, pues las autoridades relevantes visitan nuestro centro 1 vez a la semana, por lado el voluntariado se reúne 1 vez al mes ya sea para discutir temas de importancia o traer donaciones, por otro lado, también se realizó una jornada entrega de carnet SeNaSa subsidiado donde fueron beneficiados más de 300 personas. EVIDENCIAS: Listado de participantes, informe de grupos focales, jornadas de SeNaSa.	
11. Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se evidencia
12. Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No hemos tenido un apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.
13. Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencia

14. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. (Número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).	El Hospital realiza frecuentemente actividades concernientes a capacitaciones para los servidores públicos de nuestra organización, los cuales se realizan 2 y 3 al mes, siendo beneficiado por los menos entre 25 a 30 personas en cada una de las capacitaciones, también se están realizados charlas formales las cual se dio inicio en abril de este año, de las cuales llevamos 7 charlas a los pacientes siendo beneficiado por lo menos 50% de la población de las cual solo se pueden evidenciar mediante fotos ya que no se hace listado de participación par dicha actividad. EVIDENCIAS: plan de capacitación anual, y seguimiento al plan.	
15. 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).	IDOPRIL el 06 de diciembre del 2024 realizó en el hospital una evaluación de prevención y protección de riesgos laborales, en el cual obtuvimos algunas recomendaciones generales de las cuales a la fecha se han cumplido en un 90%. EVIDENCIAS: Informe de riesgo laboral IDOPRIL.	
16. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo: informe de sostenibilidad).		No se evidencia.
17. Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.		No hemos valorado la reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.
18. Uso de incinerador para los residuos médicos.		No hemos implementado el uso de incinerador para los residuos médicos.
19. Política de residuos y de reciclado.		No contamos con políticas de residuos y de reciclado.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: producto y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.	Contamos con resultados en termino de cantidad y calidad de servicios, pues el departamento de estadística de nuestro centro realiza mensualmente la medición de los servicios, teniendo un cumplimiento de un 100% en lo que es nuestra cartera de servicio. EVIDENCIAS: Formulario e informe de evaluación de calidad.	
2. Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Contamos con el resultado de termino de Outcomes, pues tenemos un índice de 100% en lo que se refiere a la satisfacción de nuestros usuario, además de la producción de servicio ofrecido los cuales son evidenciado en el reporte del 67A, a continuación, presentamos los resultados del centro de los meses de enero a abril del 2025.  EVIDENCIAS: Satisfacción al usuario, 67A.	
3. Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.	Realizamos un análisis comparativo de nuestro mismo centro en diferentes años, para así medir como ha cambiado y mejorado nuestra producción, seleccionamos el año 2019 y compramos la producción con el 4to trimestre 2024/ 1er trimestre 2025, recalcando que nuestro hospital se encontraba en remozamiento y se dio apertura a los servicios en los meses finales del 2024.	

	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Áreas</th><th>Año 2019</th><th>4to trimestre 2024/1er trimestre 2025</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total, de consultas externas</td><td>16,731</td><td>10,659</td></tr> <tr> <td>Total, de emergencias</td><td>14,780</td><td>13,046</td></tr> <tr> <td>Total, prueba de laboratorio</td><td>42,140</td><td>54,193</td></tr> <tr> <td>Total, imágenes</td><td>4,950</td><td>6,798</td></tr> <tr> <td>Total, hospitalizaciones</td><td>1,479</td><td>285</td></tr> <tr> <td>Total, cirugías</td><td>1,035</td><td>464</td></tr> <tr> <td>Total, partos</td><td>417</td><td>66</td></tr> <tr> <td>Total, nacidos vivos</td><td>415</td><td>65</td></tr> </tbody> </table> EVIDENCIAS: Informe, RIESS (67A).	Áreas	Año 2019	4to trimestre 2024/1er trimestre 2025	Total, de consultas externas	16,731	10,659	Total, de emergencias	14,780	13,046	Total, prueba de laboratorio	42,140	54,193	Total, imágenes	4,950	6,798	Total, hospitalizaciones	1,479	285	Total, cirugías	1,035	464	Total, partos	417	66	Total, nacidos vivos	415	65	
Áreas	Año 2019	4to trimestre 2024/1er trimestre 2025																											
Total, de consultas externas	16,731	10,659																											
Total, de emergencias	14,780	13,046																											
Total, prueba de laboratorio	42,140	54,193																											
Total, imágenes	4,950	6,798																											
Total, hospitalizaciones	1,479	285																											
Total, cirugías	1,035	464																											
Total, partos	417	66																											
Total, nacidos vivos	415	65																											
4. Nivel de cumplimiento de los contratos/acuerdos entre autoridades y la organización.	Contamos con un nivel de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización, además del cumplimiento del POA en el cual contamos con una puntuación de 95% de cumplimiento. EVIDENCIAS: Matriz monitoreo POA, SISMAP Salud.																												
5. Resultados de inspecciones externas y auditorías de desempeño.	Como resultado de las inspecciones y auditorías de desempeño, el hospital cuenta con un resultado de 95% del cumplimiento del POA, anteriormente en la página del SISMAP contábamos con 69% en su cumplimiento. EVIDENCIAS: Formulario de la habilitación, matriz monitoreo POA, SISMAP Salud.																												
6. Resultados de la innovación en servicios/productos.																													

Nuestro centro está comprometido al 100% con la innovación en la prestación de servicio. A medida se van integrando nuevos servicios innovadores, partiendo desde hay para medir la productividad del mismo.

EVIDENCIAS: Producción 67A.

7. Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No contamos con resultados de la implementación de reformas del sector público.
8. Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	Tenemos conformado un grupo de voluntarios que consta 30 miembros los cuales realizan actividades y donaciones a la organización. EVIDENCIAS: Conformación del voluntariado, listados de voluntarios, grupo de WhatsApp.	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9. 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.	Gestionamos la 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. EVIDENCIA: Rotación del personal, listado de participación, formulario de detención.	No contamos con medición en este indicador.
10. Resultados de mejoras e innovaciones de procesos.	Contamos con resultados de mejoras e innovaciones de procesos, evaluamos al personal logrando así 98%, por su parte se presentan resultados positivos en lo que es la facturación alcanzando el 100%. EVIDENCIAS: Acuerdo de desempeño, evaluación de la disminución de glosa plataforma SISMAP Salud.	
11. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No se evidencia
12. Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).		No hemos medido la eficacia de las alianzas.

13. 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.)	El uso de la tecnología ha tenido un gran impacto, ya que le ahorra al centro 97% de gasto de publicidad siendo estos hechos atrás vez de nuestras redes sociales, además contamos con la implementación del sistema Adela facilitando el trabajo en el laboratorio y eficientizando todos los recursos. EVIDENCIAS: Informe sistema Adela.	
14. Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	El Hospital cuenta con resultados de evaluaciones POA teniendo un porcentaje de 95%, al igual que auditorías. EVIDENCIAS: Resultados de auditorías.	
15. Resultados de reconocimientos, por ejemplo: en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.	El Hospital Julio Moronta, participa en el ranking Hospitalario, careciendo ahora de puntuación debió a las modificaciones que está sufriendo dicha plataforma. EVIDENCIA: SISMAP Salud.	
16. Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Trabajamos en el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros, obteniendo como resultado un 100% en nuestra ejecución presupuestaria. EVIDENCIAS: Presupuesto, informes administrativos.	
17. Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a suplidores.	El centro cuenta con el portal de compras, donde realizamos la compra al ofertante con un precio justo, teniendo así un cumplimiento de un 54%. EVIDENCIAS: Cotizaciones.	

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.