

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

_____ HOSPITAL PROVINCIAL _JAIME OLIVER PINO_____

FECHA:

_____ 17/05/2025 _____

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.	En el HJOP, al junto del comité de calidad de hospital y dirección hospitalaria Fueron formulados la Misión, Visión de este Centro de Salud y colocados en diferentes áreas. Evidencia: Murales colocados en diferentes áreas, del centro de salud	
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.	El HJOP, fueron definido sus valores de acuerdo a la misión y visión institucional, con el objetivo, de brindar un servicio de calidad a nuestros usuarios, con calidez, eficacia, eficiencia, humanización, y calidad. Evidencia: foto de valores colocadas en las diferentes áreas	

3. Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén en línea con las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector y las agendas comunes.	En el HJOP, se definió sus valores acordes con la misión, visión de la institución y cada uno de los lineamientos, en busca de la calidad, en busca de satisfacer cada una de las necesidades. Evidencia foto de evidencia de la misión, visión y valores colocados en áreas estratégicas	
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.	En el HJOP, Se realiza mensualmente en las reuniones del comité de calidad, para tratar que nuestros colaboradores conozcan nuestros objetivos como institución. Evidencia: foto de misión, visión y valores publicadas en las diferentes áreas del centro	
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).	El HJOP, se reúne con el comité de calidad hospitalario y revisan la misión visión y valores, y se da seguimiento a cada uno de los indicadores de salud establecidos por el SNS. Evidencia, reportes de POA, apertura de buzones de sugerencia, encuestas de satisfacción a los usuarios	
6. Preparan la organización para los desafíos y cambios de la transformación digital (por ejemplo,		No realizado,

estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).		
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.	En el HJOP, Tenemos en el departamento de salud mental un área para manejo conflictos, y dar seguimiento a cada uno de los casos que lo ameriten con capacitación al personal de forma continua. Evidencia, solicitud de atención de cada caso	
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).	El HJOP, realiza talleres, capacitación de manejo de conflictos, humanización de los servicios, a cada uno de los colaboradores y diferentes departamentos Evidencias, plan de capacitación	

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.	El HJOP, tiene estructura organizativa en el hospital, nivel de funciones según lo establece la institución Evidencia manual, manual de cargos	
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.	El HJOP, realiza en su plan operativo anual, cumplir con diversos indicadores hospitalarios, cumplimiento en los indicadores el SISMAP salud, auditorias de expedientes clínicos, planes de mejora. Evidencia, POA, plataforma de indicadores hospitalarios SISMAP salud	

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.).	El HJOP, realiza seguimiento mensualmente de los Indicadores en el cual se evalúan los logros alcanzados en la gestión hospitalaria el cual es analizado de forma integral con cada grupo de interés Evidencia, POA	
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).	El HJOP, cuenta con diferentes indicadores hospitalarios establecidos por el SNS, en el cual se puede monitorear cada logro o meta establecida en la organización, y así poder realizar planes de mejora Evidencia POA, indicadores hospitalarios	
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.		No realizado
6. La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	El HJOP, mantiene estrecha comunicación con cada una de las instituciones que nos rigen, de forma efectiva. Evidencia, correos recibidos y entregados, captura de los mensajes en grupos de wasap	
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.	El HJOP, mantiene cada uno de los procesos con la conformación de cada uno del comité hospitalario conformados, comité de calidad, comité fármaco terapéutico, emergencia y desastre, expediente clínico, bioseguridad, IAAS, desechos hospitalarios y contrataciones.	

	Evidencia, acta constitutiva de cada comité	
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.	El HJOP, mantiene constante Reuniones con el personal médico y encargados Departamentales para la mejora de los servicios médicos ofrecidos en el hospital, y se mantiene una estrecha comunicación con cada una de las instituciones que nos rigen Evidencia: grupo de wasap, foto de captura de correo electrónicos	
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.	El HJOP, ha creado la cultura de innovación, con los diferentes grupos de interés, realizando de forma continua Cursos, reuniones, capacitaciones del personal Evidencias: programa de capacitación	
10. Se comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.	El HJOP, comunica cada uno de los procesos, lo que motiva al cambio y sus efectos esperados a través de reuniones tanto por área como con todo el personal. Asimismo, de acuerdo a las reuniones con el Servicio Regional y el Servicio Nacional de Salud, los cuales marcan las directrices que luego compartimos con el personal. Evidencias: Correos electrónicos de la Regional y del SNS.	
11. El sistema de gestión evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a los empleados al proporcionar pautas de cumplimiento.		No realizado

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

Los líderes (directivos y supervisores): Jefes de Servicios y Unidades, Supervisores de Enfermería, Responsables de Formación y Docencia, etc.) 1. Predica con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, involucrándose en la mejora del sistema de gestión, participando en las actividades que realizan los servicios médicos, estimulando la creación de grupos de mejora, entre otros.	El HJOP realiza diversas reuniones con cada uno de los departamentos Los líderes actúan en consonancia con los objetivos de la organización. Contamos con registros de cumplimiento de horario, hojas de supervisiones, registro entrega de insumos. Evidencias: Libros de Registro, Conduces.	
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.		No evidencia, actualmente estamos en proceso de conformación del comité de bioética
3. Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	El HJOP de forma continua, verbal y escrita anunciamos a nuestros colaboradores su responsabilidad, las innovaciones, las capacitaciones, así como las tareas pendientes compromisorias de nuestra institución. Evidencias: programa de capacitación	
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.	El HJOP, Elaboró el Plan Anual de Capacitaciones dirigida a los empleados donde se les brinda la oportunidad de capacitarse en diferentes áreas. Así como también se les da permiso para estudiar fuera de la institución . Evidencias: programa de capacitación	

5. Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	El HJOP, con los diferentes departamentos, empoderan a cada uno de los coordinadores, gozan de la confianza de la dirección del hospital, para asignar responsabilidades de acuerdo a las competencias en cada departamento Evidencia , actividades asignadas en el POA	
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 HJOP realiza reuniones interdepartamentales con encargados de áreas para la identificar RRHH para la asignación de nuevas funciones y responsabilidades de acuerdo a las competencias desarrolladas para así comprometerlos más en sus funciones. Evidencia programa de capacitación	
7. Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	EL HJOP, premia los diferentes departamentos, por su esfuerzo Evidencias, fotos, certificado de reconocimiento	

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.	El HJOP, realiza con cada uno del grupo de interés constantemente diversas reuniones, para monitorear las diferentes necesidades tanto actuales como futura Evidenciando cada una de ella, ver cada uno de los procesos, indicadores hospitalarios Evidencia, POA, indicadores hospitalarios,	
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	El HJOP, realiza diferentes actividades, con entidades como el club de leones, dirección provincial de salud, como el lanzamiento de la vacuna hexavalente Evidencia, carta de invitación	

establecimiento de redes de atención socio-sanitaria, otros.		
3. Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión.	Se realiza Evaluación de Desempeño dos veces al año de acuerdo a la Aplicación de ley 41-08 Evidencia: Evaluación del Desempeño	
4. Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	El HJOP, cuenta con herramientas de trabajo la cual permiten ver el desempeño de la organización, de acuerdo con cada una de las políticas públicas Evidencia, POA, indicadores de salud hospitalarios	
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.).	El HJOP, tiene acuerdos con diferentes entidades, universidad UFEC, UCE, politécnico de consuelo, politécnico pedro Feliciano, Uasd , Evidencias, listados	
6. Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El HJOP, realiza Comunicaciones al SNS, SRS y al ayuntamiento, reuniones junta de vecinos de manera activa Evidencia: correo electrónico, Correspondencias enviadas	
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.	El HJOP, Sostiene Reuniones, encuestas, capacitaciones con INFOTEP, INAP, Unidad de género, Medio Ambiente, La Wers, ADEISS, ADG, CMD. Evidencia: Comunicaciones enviadas	

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: 1. Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas y demográficas; factores globales como: el cambio climático, los avances médicos y los cambios en la atención al paciente; avances tecnológicos y otros, como insumos para estrategias y planes.		No contamos con evidencia del análisis del entorno externo
2. Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y analiza con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas, procurando satisfacerlas.	El HJOP, tiene identificado cada uno de los grupos de interés, entre ellos los usuarios, familiares de los pacientes, SNS, SRS, dirección provincial de salud, instituciones educativas. Evidencia acta de reuniones, encuesta de satisfacción al usuario	
3. Analiza las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas.	El HJOP , realiza seguimiento a cada uno de los grupos de interés a través del plan operativo anual en el cual se verifica cada indicador y fortalecer cada uno de los procesos, analizando cada uno de los datos Evidencia, plan operativo anual	
4. Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas / riesgos internos. Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.).	El HJOP, evalúa el desempeño interno para ver sus fortalezas y debilidades con los diferentes grupos de interés de las diferentes áreas, y ver las áreas de mejora en las cuales debemos mejorar.	

	Evidencia, planes mejora, fortalecimiento de cada uno de los indicadores hospitalarios	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. 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.	En el HJOP, en su plan estratégico actualiza y publica lo que es la misión, visión y valores en las diferentes áreas, se establecen planes de mejora y cumplimiento de cada uno de los indicadores hospitalarios Evidencia, poa, 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.	El HJOP realiza diversas reuniones con los grupos de interés, con la finalidad de realizar planes de trabajo con las diferentes áreas, planes de mejora, y ver cada una de las necesidades y tomar medidas correctivas Evidencia, actas de, minutas	
3. Integra aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y transversalización de género en las estrategias y planes de la organización.		No realizado
4. Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.	El HJOP, elabora un plan anual de compras y contrataciones en el cual los recursos se hace a través del presupuesto anual, de acuerdo con el POA, con la finalidad de asegurar la disponibilidad de los recursos . Evidencias: plan operativo anual, plan anual de compras	

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 HJOP realiza cada año las estrategias y los planes a seguir según las prioridades y las actividades asignadas por el SNS Evidencia, plan operativo anual	
2. Los objetivos operativos se traducen en programas y tareas con indicadores de resultados.	El HJOP, organiza cada departamento, planificación y desarrollo el cual desarrolla planes estratégicos que favorezcan al fortalecimiento de la institución Evidencia, POA	
3. Comunican de forma eficaz los objetivos, las estrategias, los planes de desempeño y los resultados previstos/logrados, dentro de la organización y a otros grupos de interés para garantizar una implementación efectiva.	El HJOP, mantiene comunicación interna con cada uno de los departamentos de interés, y externa con cada una de las instituciones que nos rigen de forma efectiva Evidencia capturas de correos institucionales, invitaciones, captura de los grupos de wasap	
4. Aplican métodos para el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama) para ajustar o actualizar las estrategias, si es necesario.	El HJOP realiza seguimiento a indicadores de Gestión, para ver el rendimiento de forma general medición de cada indicador y Capacitaciones al Personal de Salud. Evidencia:	

	Realizamos la medición del rendimiento del hospital a través del Formulario de Producción de Servicios 67A y el POA. Evidencia: 67A y los informes Trimestrales del POA	
--	---	--

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.		No realizado
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.	El HJOP, elabora programas de capacitación con la finalidad de crear cultura de innovación, Evidencia, programa de capacitación	
3. Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	El HJOP, comunica a todos los grupos de interés, los resultados de cada uno de los indicadores hospitalarios, y así mismo a cada una de las instituciones que nos rigen Evidencia, formulario 67A	
4. Implementa sistemas para generar ideas creativas y alentar propuestas innovadoras de empleados en todos los niveles y otros grupos de interés, que respalden la exploración y la investigación.	El HJOP, se asegura de garantizar la mejora continua, con el fin de garantizar la calidad de los servicios en el centro, elaborando en cada departamento los planes de mejora y gestión del riesgo por área Evidencia, evaluación de indicadores, planes de mejora	

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.	El HJOP, cuenta con redes sociales, para las nuevas expectativas de los ciudadanos, como Instagram, Facebook, Evidencia, redes sociales, capturar de pantalla	
6. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	El HJOP mediante el presupuesto institucional, fortalece la integración a todas las partes interesadas y asegura los recursos Evidencia, presupuesto anual	

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.	El HJOP analiza las necesidades de RRHH, mediante el nivel de cumplimiento con los acuerdos de desempeño Evidencia, acuerdo desempeño	
2. Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	En el HJOP EL departamento de recursos humano del hospital cuenta con área de reclutamiento de personal, donde de evalúa la necesidad de personal en las diferentes áreas, y designar en las diferentes áreas según las competencias del empleado Evidencia, manual de cargos y funciones, manual de descripción de puestos	

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.	En el HJOP, Somos flexibles en cuanto a las necesidades presentadas por nuestros colaboradores, establecemos permisos para estudio, nos solidarizamos con las enfermedades, muertes de familiares, permisos por maternidad y paternidad, entre otros . Evidencias: Licencias, Permisos	
4. Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia.	En el HJO, contamos con manual d organizaciones y funciones, además de los protocolos creados por el MSP Y SNS y se realiza un Reclutamiento adecuado para el personal con el perfil requerido, funciones apegado al manual de funcionamiento . Evidencias: Manual de cargo y funciones	
5. Asegura, que las competencias y capacidades necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización sean las adecuadas, centrándose especialmente, en las habilidades sociales, la mentalidad ágil y las habilidades digitales y de innovación	En el HJOP, Contamos con el manual de cargos en el mismo están las competencias para cada perfil currículum Vitae del personal, capacitaciones continuas e inducción al personal nuevo. Evidencias: manual de cargos, Capacitación	
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).	El HJOP, selecciona su personal como lo establece la ley general de salud, de acuerdo a sus capacidades y competencias,	

	Evidencia, nomina institucional, LEY 41-08 de función publica	
7. Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas	El HJOP el proceso de evaluación de desempeño realiza mediante formulario de evaluación de desempeño laboral. Donde se hacen compromiso y acuerdo por periodo. Evidencia llenada del acuerdo del formulario	
8. (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	El HJOP, realiza evaluación de cada uno de su personal para evaluar el desempeño laboral, con cada uno de sus colaboradores cara a cara, viendo cada una de las metas cumplidas y los beneficios para el mejoramiento del hospital Evidencia, evaluación de desempeño	
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.	El HJOP, cuenta con una Unidad de Violencia de Genero en salud. Evidencia: Informes mensuales de la producción de servicios clasificado por Sexo, Edad Diagnostico.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Se implementa una estrategia / plan de desarrollo de recursos humanos basado en la competencia actual y el desarrollo de perfiles competenciales futuros identificados, incluyendo las habilidades docentes y de investigación, el desarrollo de liderazgo y capacidades gerenciales, entre otras.	El HJOP, cuenta con el currículum Vitae del personal, capacitaciones continuas e inducción al personal, la capacidad que tiene cada uno para desempeñar sus funciones y cada una de las metas. Evidencias: Listado de Capacitación y Fotos	

2. Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual.	En el HJOP, Realizamos a través del departamento de RRHH acompañamiento y asesoría personalizada al personal de nuevo ingreso y al personal existente promovido a otro puesto de trabajo dentro de la institución. Evidencia: Guía de inducción, formulario de entrevista	
3. Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	El HJOP, los puestos son asignados sin diferencia de acuerdo a la destreza y conocimiento de cada colaborador, Cambios de asignación. Evidencia: Carta de Designación	
4. Se desarrollan y promueven métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).		No realizado
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.		No realizado
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.		No realizado

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.	El HJOP, realiza Reuniones con el personal para incentivarlos a realizar trabajo en equipo, se cuenta con un cronograma de actividades Evidencias: cronograma de actividades, capturar de grupos d wasap .	
2. Se crea las condiciones para que el personal tenga un rol activo dentro de la organización, por ejemplo, en el diseño y desarrollo de planes, estrategias, objetivos y procesos; en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación, etc.	El HJOP, realiza diversas estrategias con cada uno de los departamentos, en los cuales se designan planes de mejoras en las diferentes áreas, para mejora en la calidad de la atención en los servicios hospitalarios Evidencia, acta de reuniones	
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.		No realizado
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.	El HJOP, cuenta con un departamento de salud ocupacional, el cual, de encargada de velar por la salud y seguridad de cada uno de los colaboradores, realizando charlas, capacitaciones Evidencia, POA, formulario del sistap	En el momento el departamento está en proceso historia clínica ocupacional
5. Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.	En el HJOP el Departamento de RRHH es flexible con los permisos para fines de estudio y laborales, así como con las licencias. Evidencias: Licencias, permisos para estudiar, permisos para médicos pasantes estudiantes, licencias por maternidad y enfermedad	
6. Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El HJOP, presta especial atención a las necesidades de todos los empleados y usuarios, se cuenta con rampa, fácil acceso.	

	Actualmente no contamos con personal discapacitado Evidencia, fotos de rampas ..	En este momento se está en proceso, la señalización del hospital, las cintas anti adherentes de las rampas , y los tubos de soportes de las rampas
7. Se aplican métodos para recompensar y motivar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la revisión periódica de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas u otro tipo.		No realizado

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: I. 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 HJOP, ha creado una base en relación a las alianzas estratégicas con diferentes sectores evidencia tenemos Facturas de: los suplidores de los insumos de limpieza, de la compra de los alimentos para la comida de los pacientes, de los medicamentos	

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.		No contamos con evidencia de acuerdo de colaboración
3. Definen el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.		No contamos con evidencia
4. Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	El HJOP, cuenta con diversas alianzas, contratos con: ARS Privadas, Bombas de Combustible, Compañía de oxígeno. Evidencia: Contratos y solicitudes crédito	
5. Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública.	En el HJOP, Realizamos compras a suplidores que cumplan con los estándares establecidos en la Ley de Compra y Contrataciones y tomando en consideración que es una institución sin fines de lucro. Evidencias: copias de cheques y facturas	

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

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

1. Incentiva la participación y colaboración activa de los pacientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.	El HJOP , realiza activamente encuesta de satisfacción a los usuarios, contamos con buzones de sugerencia, en el cual podemos evaluar las debilidades y nuestras fortalezas Evidencia, encuesta de satisfacción a los usuarios 2024	
2. Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización, derechos y deberes de los pacientes, etc.		No realizado, el Hospital aun no cuenta con su cartera de servicio actualizada y publicada, en proceso
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.		No realizado, aun el hospital no cuenta con carta compromiso ciudadano, el mismo está en proceso

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.	En el HJOP, realizamos el Plan anual de compra para llevar a cabo un mejor manejo de los gastos durante el año acorde con cada uno de los objetivos estratégicos.	

	Evidencias: Plan anual de compras y facturas Aplicamos la ley de compras y contrataciones, Las facturas tienen sus soportes correspondientes	
2. Se realiza esfuerzos por mejorar continuamente los niveles de eficiencia y la sustentabilidad financiera, mediante la racionalización en el uso de los recursos financieros y económicos, como, por ejemplo: Control de inventario y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos, equipos y otros; el control de la facturación para evitar pérdidas significativas en el registro de los procedimientos realizados a pacientes (glosas); mejoras en las condiciones de habilitación y servicios para aumentar la capacidad de ser Contratados por ARS, etc.	El HJOP , realiza evidencia de la eficiencia, de la gestión a través de informes financieros y así evidenciar claramente el uso de los recursos Evidencia, informe financiero mensual	
3. Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No contamos con evidencias de análisis financiero
4. Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible.	El HJOP, aplica la ley de compras y contrataciones, para una mejor transparencia financiera, cumpliendo cada uno de los lineamientos establecidos Evidencia: Las facturas tienen sus soportes correspondientes	
5. Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.	El HJOP, cuenta con indicadores estandarizados los cuales están establecidos por el SNS, SRS, a través del plan operativo anual Evidencia, reporte de la poa mensual, 67a	

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.	En el HJOP, se cuenta con el reporte 67A, en el cual se recopilan diversas informaciones del centro, consultas, procedimientos, laboratorio, imágenes, Evidencia, 67A	
2. Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.	En el HJOP, se cuenta con plataformas para los diferentes indicadores como, Sismap salud 67-A, repositorios de información Evidencia 67-A, registros, indicadores de salud	
3. Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	El HJO p , cuenta con un departamento de tecnología en el cual se desarrollan diferentes temas , en las diferentes áreas Evidencia,	
4. Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	El hospital JOP cuenta con diferentes medios para difundir informaciones relevantes a los colaboradores, donde se envían diferentes documentos. Evidencia, grupos de wasap, Entrega de recibido a cada colaborador de documentación	
5. Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	El hospital JOP sociabiliza con cada colaborador, los diferentes documentos establecidos tanto por el SNS, como por SRS Evidencia, diferentes carpetas entregada a cada colaborador	
6. Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.	El hospital se asegura que las informaciones lleguen de manera objetiva a cada uno de sus colaboradores	

	con el objetivo de que conozcan cada una de las estrategias y conocimientos relevantes Evidencia, grupos de wasap reuniones, correos electrónicos	
7. Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.	El hospital cuenta con diversos canales, para orientar a todos los encargados de cada área, de manera individual, también por grupos de wasap Evidencia, captura de grupos de wasap	
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.	El hospital JOP se asegura que cada una de las informaciones lleguen a todos los grupos de interés, por medio de los grupos de wasap, correos electrónicos Evidencia, captura de grupos de wasap, correo electrónico	
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 contamos con evidencia del mismo en nuestro centro

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.		Aun no contamos con políticas de gestión en la tecnología
2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No contamos con evidencia, que nos permita hacer el análisis costo beneficio de la tecnología utilizada

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.).		En este momento el hospital está trabajando en el proceso para la innovación en lo que es automatización de turno
4. Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.	El hospital utiliza diversa tecnología de creatividad, como Excel, power point, redes sociales Evidencia, captura de pantallas	
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.	El hospital cuenta con servidor que nos facilita el almacenamiento de cada información Evidencia, fotos de redes y servidor	
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 contamos con el mismo
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.	El hospital solicita a cada suplidor, cada una de las necesidades en material para los equipos de cada área Evidencia, facturas de compra	
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.	El hospital gestiona el proceso de SUGEMI, establecido por el SNS, en el nuevo modelo de atención Evidencia, formulario 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 HJOP, Realizamos Mantenimiento, remozamiento y equipamiento de las oficinas y puntos de facturación. Evidencia: plan de mantenimiento y facturas de la compra de los equipos de oficina	
2.Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	El HJOP, en sus instalaciones cuenta con Acceso a aparcamiento y transporte público, rampas para discapacitados. Evidencias: Rampas	
3.Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No contamos con política de vida
4.Asegura de que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado (por ejemplo, al ponerlas a disposición de la comunidad local).	El HJOP, brinda sus instalaciones a diferentes instituciones entre ella la dirección provincial de salud, para lanzamientos de vacunación y pruebas de covid 19 a la comunidad. Evidencia. Correos electrónicos con la solicitud y aprobación de la misma, cartas de solicitud	

5.Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	El HJOP cuenta con mantenimiento constante de la planta eléctrica del hospital. Evidencia: Programación en el plan de mantenimiento correctivo y preventivo	El hospital no cuenta con servicio de ambulancia
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).	El HJOP, cuenta con facilidades de acceso para los usuarios, Acceso a aparcamiento y transporte público, rampas para discapacitados. Evidencia.	
7.Tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.	El hospital cuenta con un comité de emergencias y desastre, con un plan para gestión de riesgo y/o desastre Evidencia, plan, acta constitutiva	
8.Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)	El hospital cuenta con un plan de mantenimiento correctivo y preventivo, el cual es entregado al departamento de planificación y desarrollo y dirección hospitalaria Evidencia, plan de mantenimiento preventivo y correctivo, sismap salud	
9. Cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra).	El hospital cuenta con lo que es el departamento de activos fijos el cual cada tres meses se actualiza el inventario. Evidencia, inventario	
10.Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.	El HJOP, cuenta con un comité de bioseguridad, donde se analizan cada uno de los temas relacionados	

	a los desechos hospitalarios, el cual se encarga de la bioseguridad Evidencia, planes de bioseguridad	
--	--	--

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.	El HJOP, Cada departamento del hospital cuenta con su manual de funciones, el cual se sociabiliza con cada puesto, donde cada proceso en la institución es documentado y socializado con los diferentes grupos de interés Evidencia, Manual de procesos y procedimientos Manual de funciones	
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.	El hospital cuenta con manual de funciones establecido por el SNS, los mismos son dado a conocer a cada departamento de forma continua Evidencia , manual organizacional	
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		Actualmente el hospital está en proceso para las buenas prácticas, en innovación hospitalaria

personal y a otros grupos de interés, generando valor agregado.		
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.	El hospital cuenta con el manual de funciones establecido por el SNS. Evidencia, manual de proceso y procedimiento	
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.).	El hospital cuenta con la plataforma de SISMAP SALUD en cual se monitorean los indicadores de gestión, en este momento el hospital se encuentra en el proceso de la carta compromiso al ciudadano Evidencia, Simap salud	Actualmente en proceso de carta compromiso ciudadano
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 contrareferencia), el expediente clínico integral. (Expediente único) entre otros.	El hospital cuenta con un comité IAAs, para dar seguimiento con la bioseguridad hospitalaria, verificar el cumplimiento de los protocolos, y gestión de riesgo Evidencia, matriz epidemiológica Acta constitutiva del comité de bioseguridad, y de expedientes clínicos	
7. Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.	El hospital cuenta actualmente con un proceso de habilitación, y proceso de renovación Evidencia, certificado 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.	En el HJOP, se realizan Encuestas de satisfacción a usuarios, metas por departamentos, retroalimentación en reuniones colectivas y personales, la cual nos permite recopilar información necesaria identificando las mejoras en los servicios que ofrece el centro . Evidencias: Encuestas satisfacción de los usuarios	
2. Gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.		No realizado, no se gestiona el ciclo de los servicios y productos
3. Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización. Por ejemplo: acceso en línea a los servicios o mediante el uso de aplicaciones móviles, horarios de consultas flexibles, atención domiciliaria o comunitaria; documentos en variedad de formatos (papel y/o en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio), otros.	El HJOP, cuenta con Horario de emergencia 24 horas, consulta ambulatoria de 7 am a 5 pm, teléfono para citas, redes sociales, folletos. , consulta de seguimiento a los pacientes TB domiciliaria Evidencia: redes sociales, formulario de visita domiciliaria	

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

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

1. Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	El hospital se rige por cada una de las leyes creadas por el SNS, la cual cada una define los servicios por lo cual se rige la organización Evidencia, ley general de salud 42-01	
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.	El hospital comparte información con el SNS, SRS, dirección de epidemiología, en el cual se permite ver la información de producción de cada uno de los servicios Evidencia captura de pantalla del 67-A https://repositorio.sns.gob.do	
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.	El HJOP, se mantiene en comunicación con las diferentes ARS, para temas relevantes Evidencia, correo electrónicos enviados y recibidos, y vía wasap	No se cuenta con evidencia de grupos de trabajo con proveedores de servicio, como proveedores de productos
4. Desarrolla asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) sector privado y de ONG para la prestación de servicios coordinados.		No contamos con evidencia del mismo

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
1. La imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: Comportamiento de los directivos y del personal, opinión de los servicios, sobre los sistemas de comunicación e información, imagen física de la infraestructura, seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros.)	El HJOP, cuenta con una satisfacción general de un 97.23%, amabilidad de un 99.69%, equidad 100%, manejo de información 100%, higiene y calidad 81%, profesionalidad 99.05% Evidencia, reporte de encuesta de satisfacción al usuario	
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).	El HJOP, Cuenta con la Satisfacción de los usuarios en un 85%, y trato personalizado a los usuarios. Evidencia: Resultados de encuestas de satisfacción	

3. Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	El el HJOP, realiza encuestas de satisfacción el usuario de una manera activa y en esta podemos percibir el nivel de satisfacción del mismo, arrojando un nivel de satisfacción de un 97.23%	El comité de bioética la fase de conformación
4. Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	El HJOP, realiza apertura de buzones de sugerencia, con diferentes departamentos que componen el mismo, en el cual podemos evidenciar la calidad y la satisfacción de los servicios Evidencia, encuesta de satisfacción al usuario	
5. Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes.		No contamos con evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de consulta, de visita; tiempo de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	El HJOP, cuenta con fácil acceso para los usuarios, ubicado la una calle céntrica, tiene rampas para personas con discapacidad, Evidencia, rampas, encuesta de satisfacción de usuarios	Colocar cartera de servicio en área de espera
2. Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, y agilidad en el tiempo de entrega de citas,	El HJOP, en la encuesta de satisfacción al usuario se habla de calidad de servicio ,100%, también del	

resultados, funcionamiento de los equipos, disponibilidad de insumos, medicinas, y enfoque medioambiental, etc.).	tiempo de espera de un 99.05%, espera de resultados de un 98.45% Evidencia, encuesta satisfacción al usuario	
3. Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No contamos con evidencia, ya que se brinda según las necesidades
4. Capacidades de la organización para la innovación.		Actualmente el hospital no ha realizado medición sobre la capacidad de innovación
5. Digitalización en la organización.	El hospital cuenta con departamento de planificación y desarrollo él se encarga de recopilar las informaciones sobre el POA, departamento de estadística y epidemiología quienes se encargan de la digitalización de la producción de servicio Evidencia reportes entregado el departamento de planificación y desarrollo	

6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	El HJOP, Cuenta con 24 horas servicios de emergencia y laboratorio e imágenes, consultas ambulatorias especializadas todos los días, arrojando un nivel de satisfacción delos usuarios de un tiempo de espera de un 99.05% Evidencia: cartera de servicio, resultado de encuesta de satisfacción a los usuarios	
2. Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas, Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 1. Costo de los servicios. 2. Cumplimiento de la Cartera de Servicios 3. Cumplimiento de los estándares comprometidos.	EL HJOP, realiza Encuestas de Satisfacción al usuario diariamente en diferentes áreas del hospital y de acuerdo a los resultados se implementan las mejoras, si hay algún grado de incumpliendo serán tomadas para dar solución a la situación presentada, en cuanto el horario de atención de área administrativa de 8-4-pm y área de consulta de 8am -5 pm Evidencias: - Encuestas Vs resultados, cartera de servicio	
4. Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.		En proceso de elaboración de la carta compromiso ciudadano
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.	En el HJOP, El departamento de estadística se encarga de recopilar los datos de producción de cada servicio, concerniente a cada uno de los indicadores establecidos por el SNS EVIDENCIA 67A, resultados de indicadores hospitalarios.	

6. Tiene ajustada su Cartera de Servicios.	El HJOP cuenta con su cartera de servicio, Evidencia, cartera de servicio	Nuestra cartera de servicio actualmente no está colocada en espera de algunas correcciones de la misma
7. Índice de Satisfacción de Usuarios.	En el HJOP, En índice de satisfacción, es de un 87.95 en el mes de enero 2025, hospitalización 88.24%, imágenes 87.50%, laboratorio 87.85%, emergencia 87.75% Evidencia, resultado encuesta de satisfacción al usuario	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	EN el HJOP, Realizamos Encuestas de Satisfacción al usuario diariamente en diferentes áreas del hospital, contando con 5 buzones en las diferentes áreas el centro, realizando apertura de la misma cada semana, con los integrantes del comité de apertura de buzones y socializados de forma inmediata, se cuenta con Facebook, Instagram, actualmente con la	

	línea habilitada por el SNS 311 y de acuerdo a los resultados se implementan las mejoras . Evidencias: - Encuestas Vs resultados	
2. Disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.)		No contamos con evidencias
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.	EN el HJOP, La información de la gestión está disponible a través de la Memoria de Gestión anual y reportes emitidos al Servicio Regional y al Servicio Nacional de Salud. Evidencias: Informes mensuales	

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

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

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 evidencia de innovaciones tecnológicas en nuestro centro
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).	El HJOP, cuenta con medios digitales con Facebook, Instagram, en la cual los usuarios nos comparten diversas opiniones y sugerencias de los servicios ofrecidos, Evidencia, cuenta del hospital de Instagram, Facebook	En este momento el hospital, fue nombrado el departamento de OAI, la misma llevara el seguimiento del sistema 311, para los usuarios emitir cada una de sus quejas, no contamos con portal web el mismo ya solicitado

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 HJOP, cuenta con una satisfacción general de un 97.23 y profesionalidad de un 100%, el cual correspondió a higiene y comodidad Evidencia resultados encuesta de satisfacción al usuario	

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 HJOP, cuenta con un porcentaje de amabilidad, de un 99.69% Calidad general 100% Equidad 100% Manejo de información 100% Higiene y calidad 81% Profesionalidad 100% Tiempo 99.05% Evidencia, encuesta satisfacción al usuario	
3. La participación de las personas en las actividades de mejora.	EI HJOP, el personal se involucra en cada una de las labores asignadas y el grado de compromiso de cada uno de los departamentos es reflejado con los resultados de las diversas actividades programadas Evidencia resultados evaluación POA	
4. Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.		No contamos con evidencia, en estos momentos estamos en conformación del comité de bioética
5. Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.		No contamos con evidencia
6. La responsabilidad social de la organización.	... La responsabilidad del HJOP, es brindar un servicio de calidad, con humanización de los servicios de salud, calidad, y que resuelvan cada uno de los problemas de salud de nuestros usuarios, Evidencia, referencia y contra referencia	

7. La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		En este momento el hospital ha comenzado a realizar diversas reuniones con grupos de interés, para la innovación
8. El impacto de la digitalización en la organización.		No hemos medido el impacto de la digitación en el hospital
9. La agilidad en los procesos internos de la organización.		En este momento no contamos con evidencia

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.	En el HJOP, Cada uno de los colaboradores de nuestra institución, están involucrados en cada uno de los procesos, en cuanto a participación y entrega en cada tarea asignada demostrando su competencia, destreza y realización de la misma, la cual también esta evidenciada en los resultados del estudio del clima laboral el cual arrija resultados de un 65.39% realizada en octubre 2024 Evidencia, resultados de actividades asignadas en el POA, estudio de clima laboral	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	El HJOP, cuenta con formulario de clima y cultura organizacional, donde se dan a conocer los aspectos más relevantes con relación a los aspectos más relevantes de cada uno de los procesos, la misma realizada en el mes de octubre del 2024, con resultados de un 65% Evidencia, resultados de estudio de clima y cultura organizacional	

	...	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	En el HJOP, Las tareas son designadas a cada uno de nuestros colaboradores de acuerdo a la destreza, y desempeño personal Evidencia, formulario de evaluación de desempeño	
4. La gestión del conocimiento.	El HJOP, realiza contante capacitación a cada uno del departamento, donde se dan a conocer aspectos relevantes dentro de la organización, en la encuesta de clima y cultura organizaciones realizada en octubre 2024 arrojando en capacitación especializada y desarrollo de un 72.65% Evidencia, resultados del clima y cultura organizacional	
5. La comunicación interna y las medidas de información.	El HJOP , cuenta con muy buena comunicación con cada uno de los colaboradores, teniendo grupos de wasap, correo electrónico, y reuniones de forma personalizada Evidencia mensajería capturar	
6. El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		No realizado, en ocasiones departamentos de forma individual no realizan reconocimiento actualmente a los colaboradores
7. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	En el HJOP, cuenta con análisis de los datos en función de los resultados de la aplicación de encuesta de clima y cultura organizacional, arrojando aspectos relevantes en cuanto a la mejora y cambio con resultados de un 75%, en resultados de octubre del 2024	

	Evidencia, resultados de clima y cultura organizacional	
--	---	--

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.	El HJOP, cuenta con una encuesta de clima y cultura organizacional realizada en el mes de octubre 2024, balance trabajo familia de un 71.57%, calidad de vida laboral de un 69.69%, cabe destacar que existe flexibilidad en los horarios de cada uno de nuestros colaboradores Evidencia resultados de clima y cultura organizacional	
2. El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	El HJOP, en la encuesta del clima cultural y organizacional cuenta con resultado calidad de vida laboral de un 69.69%, balance trabajo familia de un 71.57%personal Evidencia, resultados de clima cultural organizacional	
3. El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	EN el HJOP, cuenta con una encuesta realizada en octubre del 2024 donde se observa resultado de equidad y genero de un 66.83% de satisfacción Evidencia, resultados de encuesta de clima y cultura organizacional	
4. Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	El HJOP, cuenta con la encuesta de clima y cultura organizacional realizada en octubre del 2024, donde se observa calidad de vida laboral de un 69.69%, las instalaciones y condiciones ambientales Evidencia, resultados de encuesta de clima laboral y organizacional	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollo sistemático de carrera y competencias.	El HJOP, cuenta con resultados de encuesta de cultura de clima organizacional el cual habla de un servicio profesional de un 53.43% de satisfacción Evidencia, resultados de encuesta de clima y cultura organizacional	
2. Nivel de motivación y empoderamiento.	EL HJOP, cuenta con un personal empoderado y motivado el cada una de las labores asignadas, este lo vemos reflejado en las actividades asignadas por el SNS Evidencia, actividades POA	
3. El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	El HJOP, cuenta con un seguimiento constante con el conocimiento de cada uno del personal con el plan de capacitación, y una encuesta de clima y cultura organizacional con resultado de 72.65%, encuesta realizada en octubre 2024 Evidencia, plan de capacitación, resultado del clima y cultura organizacional	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

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

1. Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	El HJOP, realiza monitoreo de cada personal relacionado a lo que es el absentismo laboral, o por enfermedad, el departamento de salud ocupacional, es quien realiza reportes y seguimiento a cada uno de los casos Evidencia, reporte de consolidado de personal por enfermedad o pasivo	
2. Nivel de participación en actividades de mejora.	EL HJOP, cuenta con resultados de encuentra de clima cultura organizacional realizada en octubre 2024 el cual se observa el nivel de participación en diversas actividades de mejora 75% de satisfacción Evidencia, resultados de encuesta de clima y cultura organizacional	
3. El número de dilemas éticos (por ejemplo: posibles conflictos de intereses) reportados.		No se ha realizado una medición sobre el número de dilema éticos
4. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	En el HJOP, De forma semanal realizamos Charlas de Prevención al abuso al menor, violencia de género, Lactancia Materna, coordinada con UCE, Club de Leones, Prevención de enfermedades transmitidas por vectores, Prevención del Cáncer, Prevención	

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).	el HJOP, cuenta con un índice de profesionalidad de un 100% con una satisfacción de un 97.23% evidencia, encuesta de satisfacción al usuario buzón de quejas y sugerencias	
---	--	--

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.	El HJOP, cuenta con evaluación de desempeño, donde se evidencia cada uno de los resultados de cada colaborador, también con formulario de producción de cada personal Evidencia, formulario evaluación desempeño	
2. El uso de herramientas digitales de información y comunicación.		No contamos con evidencia

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).	El HJOP, realizo capacitación dirigida a diferentes áreas, en el mes de mayo, impartida por infotep, en el cual de capacitaron 23 participantes, en lo que fue redacción y presentación de informes técnicos Evidencia, plan de capacitación	
4. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	EL HJOP, se realizan Reconocimientos verbales, a los diferentes departamentos, reconocimiento individual por buenas prácticas, evidencia: mural de información	

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.	En el HJOP, El departamento de bioseguridad se encarga de capacitaciones constantes al personal, se realizan diversas charlas de educación sanitaria, en diferentes ámbitos como prevención de tuberculosis pulmonar, leptopiras, dengue, etc. y reuniones mensuales con el comité de bioseguridad hospitalaria Evidencia, , POA,	
2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.		No contamos con evidencia

3. El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.		No contamos con mediciones de la misma
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.).		No hemos medido el impacto de la organización en el desarrollo, evidencia
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	...	No contamos con evidencia del impacto de la organización en calidad de la democracia.
6. Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.		No contamos con evidencia , no hemos medido la misma
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 tenemos evidencia de eventos culturales o sociales
8. Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.	El HJOP ha recibido 4 felicitaciones por escrita, verbales varias, pero no se cuenta con evidencia Evidencia, formularios de sugerencia	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).	En el HJOP el departamento de bioseguridad, realiza diversas capacitaciones sobre seguridad personal, y en conjunto con el comité de bioseguridad se toman diversas acciones para el control de infecciones asociadas a la atención en salud Evidencia, informes, evidencia en POA, 67a	
2. Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No contamos con medición del mismo
3. Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No hemos realizado medición del grado de importancia de la cobertura negativa y positiva recibida por los medios de comunicación
4. Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No evidencia

5. Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		
6. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. (Número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).	En el HJOP, Tenemos Acuerdo residencia de medicina familiar Loren en estados unidos, Columbia, Long Island, Universidad Central del Este, Infotep, Inap Evidencia: correos electrónicos de acuerdo de intercambios entre ambas escuelas de medicina, carta de solicitud	
7. Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los pacientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	En el HJOP, Realizamos charlas sobre Lactancia materna, Cáncer de mamas, debates, malaria, rabia, leptospirosis, Dengue, también se cuenta con un plan de capacitación de acuerdo a las necesidades Evidencia plan de capacitación 2024	
8. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo: informe de sostenibilidad).		No contamos con evidencia, de indicadores de responsabilidad social
9. Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.	El HJOP , cuenta con facturas de consumo energético , por lo que se puede medir la cantidad de kilovatios consumidos por o de consumo	
10. Uso de incinerador para los residuos médicos.		No contamos con evidencia
11. Política de residuos y de reciclado.		No contamos con evidencia

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: producto y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.	EN el HJOP, Realizamos Informes de productividad mensual y anual los cuales son enviados al SNS, SRS Y MSP, la calidad de los servicios es de un 87.95% en la encuesta de satisfacción al usuario de mes de enero del 2025 Evidencia: informes mensuales, encuesta de satisfacción a los usuarios	
2. Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	En el HJOP, se evidencias cada uno de los resultados y estadísticas de los servicios brindados, por ejemplo, laboratorio 87.85%, imágenes 87.50%, consulta externa de un 88.29%, en la medición de tiempo de espera de resultados y consulta en el primer trimestre de año 2025 Evidencia 67A, encuesta de satisfacción a los usuarios	
3. Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No contamos con evidencia
4. Nivel de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.		No contamos con evidencia
5. Resultados de inspecciones externas y auditorías de desempeño.	En el HJOP, realiza evaluación de desempeño cada año donde se evidencia el grado de desempeño de cada uno de nuestros colaboradores Evidencia, evaluación, los resultados de desempeño	
6. Resultados de la innovación en servicios/productos.		No realizado

7. Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No contamos con evidencia de la implementación de reformas en el sector publico
8. Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se cuenta con evidencia de número de voluntarios que realizan actividades de colaboración

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Eficiencia de la organización en términos de la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	En el HJOP, Contamos con Distribución del personal por horario, libro de asistencia, distribución de por servicio, inventario de equipos aplicación de la ley 340 06. Evidencia: libro de asistencia y levantamiento activos fijo	
2. Resultados de mejoras e innovaciones de procesos.	En el HJOP Se hace evaluación de desempeño y adquisición de equipos. Aumento de productividad de estudios de gabinete y de consulta y emergencia especializadas . Evidencia: facturas de compra, informe de productividad de los servicios y resultados de la evaluación del desempeño	
3. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No realizado
4. Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).	EL HJOP, cuenta con alianza conjunta con Universidad Central del Este, Hospital Antonio Musa, Centro Psicoterapéutico, INFOTEP, INAP, con	

	instituciones sin fines de lucro. Evidencia: correos electrónicos de solicitud y acuerdos por escrito	
5. Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.)		No se mide el impacto de la tecnología en el desempeño de la organización
6. Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Cada año son realizados por técnicos del SNS y el SRS. Evidencia: informes con los resultados	
7. Resultados de reconocimientos, por ejemplo: en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No evidencia de de resultado de reconocimiento
8. Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Presupuesto y objetivos del HJOP, muestran un cumplimiento de 95% Evidencia presupuesto anual	
9. Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a suplidores.	En el HJOP la Respuestas a la demanda con igual presupuesto. Evidencia: informe de facturación	

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.