

FECHA: Junio 2025

DATOS GENERALES

Lugar: DCSNS SRS Hospital CPN

***Nombre del lugar:** Hospital Pediátrico Robert Reid Cabral

Área: Planificación y desarrollo

Nombre de la Actividad: Seguimiento Planes de Mejora CAF año en curso

Código POA (Si aplica): 3.7.1.1.05

INTRODUCCIÓN

El presente informe da seguimiento al Plan de Mejora 2025 basado en el Modelo CAF 2020 del Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid Cabral. El documento resume el estado de cumplimiento de las acciones priorizadas, a partir del informe de autoevaluación, el autodiagnóstico CAF, y el análisis de evidencias disponibles. Se detallan avances, retos y recomendaciones con base en las acciones establecidas, incluyendo la sugerencia de evidencias fotográficas como soporte del seguimiento.

OBJETIVO DEL INFORME

Dar seguimiento sistemático y documentado a la implementación del Plan de Mejora derivado del proceso de autoevaluación institucional basado en el Modelo CAF 2020, con el propósito de analizar el grado de cumplimiento de las acciones establecidas, validar las evidencias disponibles, identificar logros alcanzados, y reconocer oportunidades de mejora pendientes, orientadas a fortalecer la gestión de calidad y el desempeño organizacional.

METODOLOGIA (Si aplica)

Revisión de las metas del plan de mejora y el proceso de seguimiento realizado mediante revisión documental de actas, evidencias físicas y digitales, reuniones con los responsables de cada acción, y análisis comparativo entre lo planificado y lo ejecutado. Se priorizaron las acciones vinculadas a los criterios de liderazgo, estrategia, personas, procesos, alianzas, y resultados.

DESARROLLO / HALLAZGOS

El Plan de Mejora Institucional CAF 2025 del Hospital Infantil Dr. Robert Reid Cabral fue estructurado como respuesta a los hallazgos derivados del proceso de autoevaluación institucional. Esta evaluación, basada en el Modelo CAF 2020, permitió identificar tanto fortalezas organizacionales como áreas de mejora críticas alineadas a los criterios facilitadores y de resultados. A partir de estos insumos, se diseñaron ocho áreas prioritarias de intervención, cada una con objetivos específicos, acciones definidas, responsables institucionales, recursos asignados y cronogramas de ejecución.

Durante el periodo de seguimiento, se ha logrado avanzar significativamente en la mayoría de las acciones planificadas. Entre los logros más relevantes se destacan:

La implementación efectiva de canales de comunicación interna (información en redes sociales, reuniones entre departamentos y sistemas de retroalimentación), que han contribuido a reforzar la alineación del personal con la misión, visión y valores institucionales.

El desarrollo y ejecución de un plan de formación continua con metodologías innovadoras, adaptado a las necesidades actuales del personal clínico, administrativo y de apoyo.

La realización formal de procesos de actualización de currículum y promoción de personal calificado, con base en análisis de competencias y evaluación de desempeño.

La apertura de espacios para la participación activa de pacientes y familiares en la evaluación de los servicios, mediante encuestas de satisfacción, buzones físicos y digitales, así como reuniones periódicas con grupos de interés.

Se refuerzan lazos estratégicos con instituciones académicas, ONG y entidades gubernamentales, generando oportunidades de colaboración técnica y fortalecimiento institucional.

Un punto relevante en proceso de ejecución es la elaboración del formulario institucional de evaluación del impacto de las capacitaciones, el cual ya ha sido diseñado con criterios objetivos y se encuentra en etapa de validación para su próxima implementación. Este instrumento permitirá medir de manera sistemática cómo las actividades formativas influyen en el desempeño laboral del personal y en la calidad de los servicios ofrecidos, lo que representa un paso clave hacia la consolidación de una cultura de aprendizaje organizacional basada en resultados.

Asimismo, se han reforzado los procesos de estandarización de protocolos clínicos y administrativos, acompañados por auditorías internas y capacitaciones específicas en normas de calidad y seguridad del paciente. La trazabilidad de estas acciones se encuentra documentada y disponible para su verificación, lo cual aporta transparencia y sostenibilidad al proceso de mejora institucional.

Aunque el avance general es satisfactorio, se identifican como pendientes: la evaluación formal del impacto de las alianzas interinstitucionales, la implementación plena del formulario de evaluación post-capacitación, y el fortalecimiento del enfoque ambiental y de sostenibilidad dentro de los procesos hospitalarios.

Con base en los resultados obtenidos, se estima que el nivel de cumplimiento del plan alcanza un 90%, respaldado por la documentación de evidencias, los resultados parciales obtenidos y el compromiso activo de las áreas responsables. Esta ejecución posiciona al hospital en una ruta de mejora continua, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y refuerza su papel como referente nacional en atención pediátrica de calidad.

RESULTADOS / CONCLUSIONES

Oportunidad de mejora punto 1.2

Acción : Comunicación interna y diálogo sobre misión, visión y valores

Se ha implementado satisfactoriamente un programa de comunicación interna regular.

Las reuniones trimestrales se han realizado conforme a lo planificado, acompañadas de boletines internos digitales. Además, se habilitó un sistema de retroalimentación mediante encuestas de clima laboral.

Evidencias:



Viceministerio de Evaluación del Desempeño
Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional

RESULTADOS DEL ESTUDIO DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

Hospital Infantil Robert Reid Cabral

Preparado por:
Marlen Aguasivas
Analista de Evaluación de la Gestión Institucional



Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional
Hospital Infantil Robert Reid Cabral, 2024.

Misión
Somos un hospital pediátrico de tercer nivel especializado de referencia nacional, garantizando la atención pediátrica integral, basada en el conocimiento, la investigación y la docencia.

Visión
Ser un hospital pediátrico de referencia nacional e internacional, prestando servicios de salud con altos estándares de calidad, oportunos y con alto sentido humanista.

Valores

- Compromiso
- Humanización
- Trato Humano
- Calidez



Conoce nuestra misión, visión y valores, tú eres parte !!!

👍❤️ 3 🗨️ **Responde**

¡Nuestros principios!

MISIÓN

Somos un hospital pediátrico de Tercer Nivel Especializado y de referencia nacional, garantizando la atención pediátrica integral, basada en el conocimiento, la investigación y la docencia.

VISION

Ser un hospital pediátrico de referencia nacional e internacional, prestando servicios de salud con altos estándares de calidad, oportunos y con alto sentido humanista.

VALORES

Compromiso
Humanización
Trato Humano
Calidez

hrrcrd ¿Sabes cuál es la esencia del Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid Cabral?.. más

18 👤 **Les gusta a brinelperez y otros hrrcrd ¿Sabes cuál es la esencia del Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid Cabral?**

18 👤 **Les gusta a brinelperez y otros hrrcrd ¿Sabes cuál es la esencia del Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid Cabral?**

Oportunidad de mejora punto 3.2

Acción: Promoción de la movilidad interna y externa de empleados.

Se llevan a cabo promociones internas de empleados hacia diferentes puestos, conforme al análisis de competencias previamente establecido. Este procedimiento permite alinear las capacidades individuales con las necesidades organizacionales, garantizando una asignación eficiente de recursos humanos.

Evidencias: resoluciones de promoción



The image shows four scanned resolution documents from the Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid Cabral. Each document includes a header with the hospital name, a subject line (e.g., 'CAMBIO DE AREA', 'Presentación del Personal'), a body of text detailing the promotion or assignment, and a signature block with official stamps. Handwritten notes and dates are visible on the documents.

Oportunidad de mejora punto 4.2

Acción: Desarrollo de alianzas público-privadas a largo plazo

Se han formalizado alianzas estratégicas con universidades, ONGs y otras instituciones.



RELACIÓN DE CONVENIOS Y ACUERDOS SUSCRITOS ENTRE EL HOSPITAL PEDIÁTRICO DR. ROBERT REID CABRAL (HPRRC) Y DIFERENTES INSTITUCIONES

- 1- Acuerdo de Colaboración entre la **Fundación Amigos Contra El Cáncer Infantil, INC.** y el **Hospital Pediatría Dr. Robert Reid Cabral** d/f 24/02/2020, vigente
- 2- Convenio Interinstitucional de Colaboración entre la **Fundación Dominicana de Apoyo a la Fibrosis Quística** y el **Hospital Infantil Dr. Robert Reid Cabral** d/f 5/8/2020. Ver artículo octavo sobre vigencia.
- 3- Acuerdo suscrito entre la **Universidad Tecnológica de Santo Domingo (INTEC)** y **Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid Cabral**. Vigente.
- 4- Convenio Interinstitucional de Colaboración entre la **Fundación Dominicana de Apoyo al Hemofílico** y el **Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid Cabral**. d/f 26/8/2021. Ver artículo 8vo sobre vigencia.
- 5- Acuerdo suscrito entre **La Universidad Iberoamericana (UNIBE)** y el **Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid Cabral** d/f 1/7/2022, ver artículo sexto tiene una Vigencia de cinco años, fecha de Vencimiento vence 2027.
- 6- Acuerdo suscrito entre **La Universidad Nacional Evangélica (UNEV)** y el **Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid Cabral**, d/f 1/7/2022. Ver artículo Vigésimo sobre vigencia.
- 7- Acuerdo suscrito entre **Hospital Infantil Dr. Robert Reid Cabral** y **La universidad Eugenio María de Hostos**. Vigente

PROPUESTAS DE ACUERDOS DE COLABORACION QUE SE ESTAN PROCESANDO EN LA ACTUALIDAD EN ESTA UNIDAD LEGAL

1. Convenio a suscribir entre la **Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM)** y el **Hospital Pediatría Dr. Robert Reid Cabral (HPRRC)**.
2. Convenio a suscribir entre la **Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU)** y el **Hospital Pediatría Dr. Robert Reid Cabral (HPRRC)**

NOTA: Estamos en revisión de una propuesta de Contrato a suscribir entre la **Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)**, su **Laboratorio de control de Calidad** y el **Hospital Dr. Robert Reid Cabral (Laboratorio Clínico)**.

Av. Abraham Lincoln Esq. Av. Independencia No. 2,
Santo Domingo, D.N. Rep. Dom.
Tel.: 809-533-1111
RNC: 430-041-076



Oportunidad de mejora punto 5.1

Acción: Mayor involucramiento de grupos de interés en procesos
Las sugerencias obtenidas se han incorporado a mejoras de procesos.

Oportunidad de mejora punto 6.1

Incremento en la participación de los pacientes en la toma de decisiones
Los comités de usuarios han sido activados y se celebran reuniones trimestrales con representantes comunitarios. Las sugerencias obtenidas se han incorporado a mejoras de procesos.

Evidencias punto 5.1 y 6.1: cronograma de capacitación al usuario, QDSR recibidas via los buzones y acciones tomadas

HOSPITAL INFANTIL ROBERT REID CABRAL

Nov. 2023

Cronegrama de charlas diarias del Hospital Infantil Robert Reid Cabral.

Fecha	Tema	Lugar	Conferencista
16/03/2023	Charla sobre Derechos y deberes de los usuarios	Asa de Psicología	Tejón Encarnación
27/03/2023	Procedimientos de consulta por primera vez	Asa de Consulta General	Maldonado Malin
18/03/2023	Charla sobre Recursos de Suplementos	Asa de Genética	Arborea Hernández
31/03/2023	Charla sobre Derechos y deberes del Usuario	Asa de Psicología	Tejón Encarnación
17/4/2023	Procedimientos de Consulta por Primera Vez y Recursos de consulta y suplementos	Asa de Consulta General	Ugarte Fátima
24/4/2023	Charla sobre los ases del Hospital	Asa de Genética	Maria Caballero
07/4/2023	Charla sobre los Recursos	Asa de Consulta General	Maldonado Malin
14/4/2023	Charla sobre Recursos	Asa de Psicología	Tejón Encarnación
21/4/2023	Charla sobre Derechos y deberes de los usuarios	Asa de Genética del Usuario	Stavon Villalona
28/4/2023	Charla sobre Recursos del área/ Recursos de suplementos, y recursos/Manejo al Call Center	Asa de Consulta General	Chaparrero Sider
05/4/2023	Charla sobre Recursos de suplementos, (dando a 311)	Asa de Psicología	Tejón Encarnación
12/4/2023	Charla sobre Derechos y deberes de los usuarios	Asa de Consulta General	Maldonado Malin
19/4/2023	Charlas sobre derechos y deberes del Usuario	Asa de Neuropsicología	Stavon Villalona
26/4/2023	Charlas sobre Recursos y Opciones	Asa de Genética	Maria Caballero

13/4/2023	Charla sobre Orientación sobre las ases del Hospital	Asa de Psicología	Tejón Encarnación
19/4/2023	Charla sobre Recursos de consulta y sugerencias y Orientación sobre las ases del Hospital	Asa de Consulta General	Ugarte Fátima
23/4/2023	Charla sobre Recursos de Suplementos y Coste del área	Asa de Consulta General	Chaparrero Sider
27/4/2023	Charla sobre Procedimientos de primera vez	Asa de Emergencias	Ugarte Fátima
23/4/2023	Charla sobre Recursos de Suplementos	Asa de Consulta General	Maldonado Malin
23/4/2023	Charla sobre Procedimientos por primera vez	Asa de Psicología	Tejón Encarnación
24/4/2023	Charla sobre Derechos y deberes de los usuarios	Asa de Genética	Arborea Hernández
25/4/2023	Charla sobre los Recursos de Opciones y Suplementos	Asa de Cardiología	Stavon Villalona



Oportunidad de mejora punto 7.1

Acción: Evaluación del impacto de los programas de desarrollo de personas

Se han aplicado herramientas de evaluación tras los programas de formación. Los resultados han servido de base para rediseñar futuras capacitaciones.

Evidencias: Formatos de evaluación en proceso de aprobación .

HOSPITAL INFANTIL ROBERT REID CABRAL

EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LAS CAPACITACIONES

El presente formulario tiene como objetivo medir el impacto de las acciones formativas que se llevan a cabo en el Hospital Infantil Dr. Robert Reid Cabral e impulsar el proceso de aprendizaje constante y desarrollo del personal, de modo que sea aplicado en su puesto de trabajo y funciones.

Fecha de evaluación: Día: _____ Mes: _____ Año: _____

Nombre del colaborador evaluado: _____

Departamento: _____

Capacitación recibida: _____

Período de la capacitación (en meses): _____

Observaciones:

A continuación, presentamos cuatro aspectos a evaluar:

2. Evaluación de conocimientos
3. Visión en los aspectos estratégicos
3. Visión en aspectos reales y valores
4. Ejemplo claro

Criterios dentro de la siguiente escala:

1. Muy deficiente 2. Deficiente 3. Regular 4. Buena 5. Excelente

Criterios	Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5
Conocimientos necesarios	1. ¿La capacitación fue adecuada con la duración de realización de competencias del colaborador?					
	2. ¿La capacitación aportó y se realizaron los temas o contenidos del servicio?					
	3. ¿La capacitación aportó el tema de temas identificados entre las competencias del colaborador y lo evaluado en el punto 1 anterior?					
Visión de objetivos estratégicos	4. ¿Mira capacitación contribuye a seguir del progreso y objetivos trazados en su área?					
	5. ¿Mira capacitación promueve salud y acciones positivas para dar a la productividad de su unidad de trabajo?					
Visión de aspectos reales y valores	6. ¿La capacitación de programa de capacitación que genera valor a la calidad y eficiencia de sus servicios?					
	7. ¿La capacitación impacta positivamente en el nivel de la unidad y beneficio de los usuarios?					
Desempeño laboral	8. ¿Considera que luego del colaborador participó en la capacitación mediante un ejemplo representativo en los temas de la capacitación?					
	9. ¿Puede demostrar el desempeño del colaborador luego de evaluado la capacitación?					
	10. ¿Mira capacitación impacta positivamente en la productividad del colaborador?					
	11. ¿Mira capacitación fortalece los conocimientos, habilidades o aptitudes del colaborador?					
	12. ¿Mira capacitación ayuda a que el colaborador asuma la calidad del trabajo/colaborador?					

HOSPITAL INFANTIL ROBERT REID CABRAL

13. ¿Cómo resultado de la capacitación el colaborador ha podido aplicar en algún proceso, herramienta o instrumento en el trabajo?						
14. ¿El colaborador realizó alguna transformación de conocimiento a sus competencias luego de participar en la capacitación?						
15. ¿Cómo resultado de la capacitación el colaborador trabajó con los elementos que le son asignados en el tiempo establecido?						

• Ajuste a cumplir, cumplimiento y/o no cumplimiento de la formación recibida (competencias, conocimientos y habilidades del sector formativo en su puesto de trabajo)

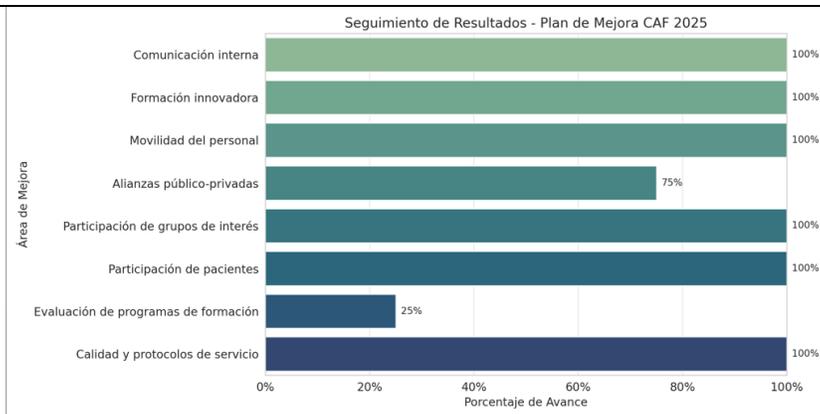
Ensignado(a) del área _____

Fecha: _____

Oportunidad de mejora punto 9.1

Acción: Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios

Se han estandarizado los protocolos de atención y realizado auditorías internas para monitorear la calidad. El



RECOMENDACIONES

Fortalecer el seguimiento a las alianzas público-privadas (avance 75%)

-Establecer un sistema de monitoreo trimestral que permita evaluar el impacto concreto de las alianzas en recursos, formación, servicios clínicos o infraestructura.

-Ampliar la participación del área clínica y áreas estratégicas en la identificación de nuevos aliados.

-Documentar buenas prácticas obtenidas de las alianzas y socializarlas a nivel institucional.

Acelerar la implementación del sistema de evaluación del impacto de programas de desarrollo de personal (avance 25%)

-Iniciar de forma inmediata la aplicación del formulario de evaluación ya diseñado.

-Incorporar indicadores de cambio de desempeño y satisfacción del personal tras las capacitaciones.

-Considerar un cronograma semestral de encuestas pos formación y generación de informes ejecutivos.

Consolidar las acciones con cumplimiento del 100%

-Sistematizar las evidencias de logros para ser utilizadas como referentes en otras áreas institucionales.

-Fortalecer la cultura organizacional de mejora continua mediante la difusión de estos logros y su integración en la inducción institucional y planes de formación.

-Aumentar la participación de los pacientes en la toma de decisiones clínicas y organizacionales

-Crear espacios formales de consulta como encuestas de experiencia del paciente, buzones de sugerencias digitales y grupos de enfoque.

-Integrar representantes de usuarios en comités de calidad o seguridad del paciente para recoger su percepción

directamente.

-Diseñar materiales informativos en lenguaje claro que fomenten el empoderamiento del paciente en su atención.

-Asegurar la sostenibilidad de los procesos implementados

-Garantizar recursos asignados para la continuidad de las estrategias (formación, comunicación interna, protocolos).

-Establecer revisiones semestrales para actualizar y adaptar las acciones según nuevas prioridades o desafíos.

ANEXOS (Si aplica)

Plan de mejora CAF

Instrucciones de llenado:

*Indique nombre del lugar: Este campo sólo aplica para SRS, Hospital y CPN.

Dra. Wandy Mejía

Elaborado por
(Nombre y apellido)