

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

Hospital Dr. Francisco Moscoso Puello

**FECHA:**

Mayo 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, 2025

### INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

#### Evaluación Individual.

- I. 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
<b>Los líderes (Directivos y supervisores):</b> I. Formulan y desarrollan la misión, la visión y valores de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados relevantes.	En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello, se realizan reuniones gerenciales con los principales grupos de interés, donde se verifica y actualiza el plan estratégico 2020-2024.	

	<p>Contamos con misión, visión y valores definidas y estructuradas, estos valores se actualizan con el plan estratégico 2020- 2024 Evidencia: plan estratégico, lista de participación.</p>	
<p><b>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.</b></p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con la misión, visión y valores establecidos en el centro de salud, donde se refleja en el cumplimiento de los procesos.</p> <p>Bajo nuestra Misión, Somos un hospital público, docente, de tercer nivel, que presta servicios de salud personalizados, atendiendo a las demandas requeridas por los usuarios de la red pública, formando recursos humanos especializados, con las competencias científicas y técnicas actuales.</p> <p>La visión Ser la institución modelo dentro de la red pública de servicio de salud, cuya filosofía principal sea el mejoramiento continuo, la calidad de la atención, con una gestión auto-sostenible apoyada en un sistema de información oportuno, confiable, en donde se garantice la satisfacción del usuario, con recursos humanos comprometidos, que estimule la investigación y la excelencia profesional.</p> <p>Valores Servicio Humanización Responsabilidad Equidad Compromiso Calidad Solidaridad Satisfacción Eficiencia Transparencia Eficacia</p>	

	<p>Evidencia: página web, plan estratégico, murales Publicación en los puntos estratégicos del hospital.</p>	
<p>3. Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén en línea con las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector y las agendas comunes.</p>	<p>El Hospital realiza reuniones anuales con dirección, administración y grupo de interés con el objetivo de revisar y actualizar la misión, visión y los valores que estén alineados con el PEI del SNS donde se establecen las líneas con las estrategias nacionales y cualquier reforma aprobada en ese periodo o agenda comunes Evidencia: lista de participación Misión, Visión y Valores.</p>	
<p>4. Garantizan una comunicación y un diálogo más amplios sobre la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello realiza reuniones frecuentemente para asegurar la comunicación, utiliza diferentes medios y mecanismos, como capacitaciones y charlas, así como, por ejemplo, las redes sociales, página web; Para los colaboradores murales, letreros. Evidencia: lista de participación, murales, teléfono y redes sociales.</p>	

<p>5. Aseguran la agilidad organizacional revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, especialmente las que impactan el sector salud, desarrollos demográficos: descentralización y desconcentración para acercar los servicios a individuos, familias y comunidades; impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes).</p>	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello hemos establecido que la misión, visión y valores serán revisados cada vez que haya cambio de dirección o cada (4) años.</p> <p>Durante reuniones realizadas en presencia de autoridades de la dirección y la administración así como representantes de grupos de interés dándole seguimiento a los lineamientos del MSP y el SNS. Con el interés de ir adaptando el hospital a los cambios que se producen en el entorno y estar preparados para el impacto que estos cambios puedan producir en el sector salud. Se mantiene en constante revisión el cumplimiento de los objetivos, esto permite establecer mejoras en caso de que haya desviaciones. Cada año se revisa el plan operativo y sus ejecuciones, con el fin de establecer mejoras y nuevas metas para cada año venidero.</p> <p>Evidencias: lista de participación. POA, Actas de reuniones, encuestas realizadas.</p>	
<p>6. Preparan la organización para los desafíos y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>En nuestra institución desarrollamos reuniones para identificar los procesos de transformación digital y así garantizar la satisfacción de nuestros usuarios. Instalamos sistema de turnos y citas para evitar la acumulación de pacientes en las diferentes áreas de consulta.</p> <p>También contamos con zona wifi en el área de emergencia, así los pacientes que estén ingresados se puedan mantener en contacto con sus familiares. A su vez contamos con Sistema de admisión y facturación digital, Incorporación de servicios de resonancia magnética. Nuevos equipos digitales de monografía, EKG. Capacitaciones al personal existente y de nuevo ingreso en el uso de las computadoras y aplicaciones para su trabajo. Protocolos para la protección de datos. Evidencias: lista de participación Cita vía WhatsApp. Tel 809-607-7278</p>	

7. Desarrollan un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.) facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.	El Hospital incluyó en el plan de capacitaciones, programas que fortalecen el conocimiento y ayudan a desarrollar habilidades para el manejo de conflictos, así como capacitaciones puntuales en Ética profesional y ley de función pública, acción que reduce el riesgo de incurrir en las tentaciones ante oportunidades de corrupción.	
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).	En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello se fomenta un ambiente de confianza y respeto entre los líderes, directivos y empleados de los diferentes departamentos. Se realizan reuniones coordinadas por el comité de calidad institucional, talleres de capacitación y se brinda un ambiente humanizado y de respeto a nuestros pacientes. Evidencia: Listado de participantes. Conformación del comité de calidad.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Se tiene claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	Nuestra institución tiene establecido el manual de organización y funciones acorde al establecido por la ley 123-15 aprobado por el MAP. Evidencia: Resolución del Manual y Organigrama. De igual manera, contamos con un Manual de Procesos actualizado que tiene definidos los niveles, funciones, responsabilidades y competencia para el desarrollo de cada una de las actividades que componen cada proceso, el lugar donde se realiza, la secuencia de la actividad Evidencia: Manual de organización y Manual de proceso.	
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 Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello trabaja con diferentes indicadores establecidos por el Ministerio de Salud Pública y el Servicio Nacional de Salud y el MAP (SISMAP), así como también otros	

	<p>indicadores acordados con proyectos que nos acompañan como Centro. El monitoreo al cumplimiento de metas se realiza cada mes (en el monitoreo del POA), con la participación de todo el equipo directivo del hospital y las diferentes áreas. Evidencia]: Informe trimestral de monitoreo de POA.</p>	
<p>3. Se introduce mejoras del sistema de gestión y el rendimiento de la organización, de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los pacientes (por ejemplo: perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello están establecidos todos los servicios que se brindan a la sociedad, están publicadas tanto en mural informativo como en redes.</p> <p>Como estrategia para mejorar los procesos y los tiempos de espera tenemos en fase de implementación un sistema de turnos y gestión de citas (MEDTURNS)</p> <p>Evidencias: Captura del sistema, tickets Encuesta de satisfacción.</p>	
<p>4. Funciona un sistema de información de la gestión basado en el control interno, la gestión de riesgos y el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”, NOBACI, otros).</p>	<p>En nuestra institución contamos con sistemas de información, diseñados de forma tal que permita la captura inmediata de datos en función de cada uno de los procesos que se realizan. En el POA, se encontrará la tabla denominada “Capacidad Productiva Estimada de las Unidades Estratégicas de Producción de Servicios” en la cual está definida las metas de producción para cada período. Así como las metas esperadas y la medición que se realiza cada trimestre.</p> <p>Evidencia: Evaluación de Control Interno 2024 y POA</p>	
<p>5. Se aplica los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>En nuestra institución de salud se definió un modelo de organización y gestión enfocado en el concepto que utiliza el modelo de calidad, y el enfoque integrado para la gestión del desempeño que brinda, así como las herramientas que proporciona para el desarrollo del aprendizaje, como también las capacidades y la sostenibilidad de la organización.</p> <p>El modelo de gestión del HDFMP está sustentado en la estandarización, organización, en el monitoreo y evaluación del cumplimiento de las disposiciones establecidas, valoración y análisis de los resultados, no sólo en términos de costo o eficacia de los</p>	

	<p>Procedimientos, sino en lo relativo a la mejoría y/o impacto en la prevención y cuidados de la salud y satisfacción de los usuarios, por lo que los aspectos relacionados con calidad son responsabilidad de cada persona que trabaja en el hospital y esta tiene el compromiso ineludible de cumplir con los estándares definidos para la prestación de servicios en cada una de las áreas.</p> <p>Continuamente a través del Departamento de Monitoreo, el Comité de Calidad y el apoyo de instituciones externas como el SNS, MAP, Compras y Contrataciones, Contraloría General de la Republica, entre otras, mantenemos actualizados los aspectos relacionados con conocimientos, procesos directos e indirectos.</p> <p>Evidencia:Compras y Contrataciones(Portal), Acuerdo CAF,Controlaría General de la República.</p>	
6. La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	<p>En nuestra institución estamos integrados al sistema de indicadores del sector de salud donde se lleva a cabo las siguiente estrategias de administración electrónica:</p> <p>SISMAP/SALUD. Portal de Transparencia. SUGEP SISCOMPRAS SIAP (Sistema de Administración de Bienes). Evidencias : SISMAP/SALUD, SUGEP, SISCOMPRAS</p>	
7. Está establecidas las condiciones adecuadas para la innovación y el desarrollo de los procesos organizativos, médicos y tecnológicos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>En nuestra institución tenemos establecido el plan estratégico institucional. El documento cuenta con una sección denominada Estrategias para el Desarrollo de las Unidades Estratégicas estructurado de manera tal que permite a cada uno de los departamento presentar cuáles son esos proyectos o iniciativas o nuevas unidades, así como disposiciones del SNS, las estrategias de mercado que se proponen desarrollar y las estrategias de calidad a implementar.</p>	

	<p>Esta sección está compuesta de la siguiente manera:          Proyectos de Innovación o cooperación.          Incremento de la Cartera de Servicios.          Estrategias de Desarrollo de la Calidad de los Servicios.          Requerimientos para el Desarrollo de Recursos Humanos así como Capacitación y Educación Continua          Evidencia: POA, Plan Estratégico y comités hospitalarios.</p>	
<p>8. Se asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización, mediante la utilización de nuevos medios de comunicación, incluidas las redes sociales, Cartera de Servicios actualizada publicada.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello          Nuestra institución cuenta con redes sociales como Instagram y Facebook donde se muestran todas las actividades realizadas. También mural y pantalla electrónica para mantener tanto al cliente interno como externo informado.          Evidencia: Mural informativo. Redes sociales Perfil de Instagram y Facebook.</p>	
<p>9. Los líderes/ directivos de la organización muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello          En nuestra institución la máxima autoridad realiza reuniones periódicamente para retroalimentar .          Contamos con la participación de los empleados en la identificación de problemas y la búsqueda de soluciones.          Evidencia: Lista de participación. Informe trimestral sobre cumplimiento de metas. Seguimiento al cumplimiento de POA/SNS.</p>	
<p>10. Se comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello          En nuestra institución se ejecutan reuniones donde se definen los responsables para informar y/o capacitar al personal operativo, sobre los nuevos cambios que se van a implementar. De igual manera a través de los diferentes medios de comunicación mantenemos informados a nuestros grupos de interés en relación a los cambios en la oferta de servicios, operativos especiales, entre otra ( memorándum, circular) .          Evidencia: Lista de participantes, minutas y Memorandum.</p>	

<p>11. El sistema de gestión evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a los empleados al proporcionar pautas de cumplimiento.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución la estructura organizativa y las líneas de mando establecidas por la autoridad competente, proporciona las pautas de comportamiento tratando de evitar la corrupción así como la implementación de sistemas acorde a los lineamientos del SNS. Evidencia: Apertura de sobres(licitaciones, comparación de precios) por el comité de compras en presencia del Notario Lista de Participación.</p>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (directivos y supervisores):</b> 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.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución se han creado comisiones y se han realizado solicitudes de acompañamiento a Instituciones para abordar los temas relativos a transparencia, recursos, ética, calidad, entre otros. Se integra a todos los encargados en las actividades relacionadas con transparencia en la gestión. Manteniendo un seguimiento al cumplimiento del POA, procurando el alcance de los objetivos. El director se preocupa por identificar al personal y lo trata con respeto sin importar el nivel jerárquico. Evidencias: POA, Comunicaciones.</p>	
<p>2. Inspira a través de una cultura de liderazgo impulsada por la innovación y basada, en la confianza mutua y la apertura, para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En el interés de fortalecer la confianza y el respeto mutuo destacamos que en nuestra institución se encuentran claramente definidos: consta en el compromiso con la satisfacción de los usuarios, Cumplimiento con el marco legal (Ley General de Salud, Ley de Seguridad Social, ley 123-15 y otras leyes que rigen el sector público. En cuanto al abordaje de las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados,</p>	

	<p>cuando estas se presentan, a través del área de RRHH se identifican para buscar soluciones a su situación personal. Implementamos y damos seguimiento a un plan anual de capacitación para dotar a las personas de las competencias necesarias que nos permitan alcanzar los objetivos.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitaciones, fotos de Reuniones. Lista de participación.</p>	
<p>3. Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello se realizan reuniones periódicamente con el equipo y comité de trabajo, contamos con murales informativos, así como la difusión de las informaciones y las decisiones que se toman en el nivel directivo sobre temas claves relacionados con las personas en sus diferentes áreas y puestos de trabajo son comunicadas por diferentes vías que incluyen de manera verbal, por medios escritos y por grupo de whatsapp.</p> <p>Diariamente se realiza la “Entrega de Guardia”. Reuniones entre los diferentes encargados, y los diferentes comités Presentación de informes trimestrales</p> <p>Evidencia: Difusion por grupo de Whasapp de Encargados y comites, Acta de Reuniones, y Lista de participantes.</p>	
<p>4. Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>En nuestra institución se ha implementado y desarrollado el plan de capacitación al personal según detección de necesidades, así como talleres de socialización del PEI 2020 –2024.</p> <p>Se realizan las evaluaciones de desempeño individual, utilizando los formularios oficiales. La retroalimentación se realiza previo a la firma del formulario por parte de la persona evaluada</p> <p>Evidencias: Plan de Capitación, evaluacion del desempeño .</p>	

<p>5. Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución se delegan acciones de acuerdo a las funciones de cada area, por ejemplo, en el segundo trimestre le fue asignado alm area de Fiscalizacion y Control la tarea de firmar y sellar las solicitudes de almacen de suministro, tarea que anteriormente era realizada por la administracion. Evidencia: Memorandum de asignacion de responsabilidades y formulario de solicitud firmado y sellado.</p>	
<p>6. Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se ajusten a los nuevos requisitos (preparándose para los imprevistos y aprendiendo rápidamente.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Cuenta con un plan de capacitación para desarrollar las competencias, las habilidades y las capacidades de los empleados. Contamos con el proceso de inducción para el personal de nuevo ingreso, para darle a conocer los valores, la misión y visión institucional , luego se le presenta al encargado del departamento para que conozca su área de trabajo. Cuando se incorpora nueva tecnología, se capacita al personal responsable que trabajará con dicho equipo. Los colaboradores que cursan carreras universitarias y técnicas, se les brindan facilidades para estudios acomodando horarios de trabajo de acuerdo al o establecido en los derechos de los servidores públicos. Evidencia: Plan de capacitación, Manual de Inducción y permisos de estudio.</p>	
<p>7. Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>		<p>No tenemos evidencia de Reconocimientos</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Recibe sugerencias de pacientes y de la comunidad, por ejemplo recibimos solicitud de un paciente que expresó la necesidad de reabrir la puerta peatonal de la Josefa</p>	

<p>como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Brea, la misma fue analizada por el comite de apertura de buzones y fue tramitada y ejecutada. Evidencia: plantilla de sugerencia, comunicación del comité para ejecutar la acción.</p>	
<p>2. Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas, promoviendo la intersectorialidad en la solución de los problemas de salud, el establecimiento de redes de atención socio-sanitaria, otros.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución mantenemos contacto activo con las autoridades competentes como legisladores de la zona (senador, diputados) y autoridades provinciales, (síndicos, presidentes de juntas de vecinos), así como la autoridades del sector salud, es decir la Dirección de Área IV de salud y el SNS de salud. De igual manera con las autoridades militares de la zona, con el objetivo de buscar soluciones para mutuo beneficio hacia los ciudadanos. Evidencia: Listado de participantes. Reuniones.</p>	
<p>3. Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución se fortalecen las Mesas de trabajo con los diferentes Actores (públicos y privados), que inciden en la toma de decisiones para temas relacionados con el sector salud. Entre las políticas públicas que inciden en las instituciones de salud se encuentran: Estrategia Nacional de Desarrollo (Ley 1-12) Ley General de Salud Ley de Seguridad Social Ley 41-08 de Función Pública Decreto 732-04, que aprueba el reglamento de RRHH del Sistema Nacional de Salud, Reglamento de Redes de Servicios de Salud, Reglamento 523-09 de aplicación de la Ley 41-08 Ley de compras y contrataciones 340.-06, reglamento 543-12 de aplicación de la ley de compras entre otras. Evidencias: Trabajos realizados con el SNS. Estrategia Nacional de Desarrollo. Ley General de Salud.</p>	
<p>4. Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Estamos alineados con lo dispuesto en la Constitución de la República en el Artículo No. 61 que garantiza el acceso a salud.</p>	

Como institución perteneciente a la Red Pública de Prestación de Servicios de Salud, nuestra entidad rectora es el Ministerio de Salud Pública. De igual manera, el SNS, institución creada mediante la ley 123-15, adscrita al Ministerio de Salud, que entre sus responsabilidades en el Nivel Operativo, tiene la función de provisión de servicios de salud a la población, por lo que las metas y objetivos del hospital se encuentran alineadas con las políticas y prioridades del ministerio tanto desde el nivel central como desde el Servicio Nacional de Salud. Esta alineación con las políticas públicas la cumplimos cuando elaboramos el Plan Estratégico, siendo de las pocas instituciones de salud que desde el inicio de sus operaciones cuentan con este importante documento de gestión, establecido por ley como parte del Plan Nacional de Desarrollo Sostenible que establece los ejes de políticas públicas a través de los cuales derivan los objetivos nacionales como base para el diseño de los programas. La Ley Orgánica de Estrategia Nacional de Desarrollo consigna en el objetivo específico No. 2.2.1 “Garantizar el derecho de la población al acceso a un modelo de atención integral, con calidad y calidez, que privilegie la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, mediante la consolidación del Sistema Nacional de Salud. Es así como cada una de las acciones que realizamos van en consonancia con este objetivo, ya que nuestro hospital es de referencia nacional. De igual manera políticas públicas relacionadas con Banco de Sangre, entre otras, son tomadas en cuenta para la operatividad de nuestra institución.

Evidencia . La Ley Orgánica de Estrategia Nacional de Desarrollo.

<p>5. Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos/clientes-pacientes y sus familias, ONG, grupos de presión, asociaciones profesionales, asociaciones privadas, asociaciones de pacientes, otras autoridades públicas, autoridades sanitarias; proveedores de productos y servicios; la red de atención primaria; centros hospitalarios, universidades, etc.).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Nuestra institución brinda servicios de calidad a los usuarios, tanto así que hemos establecido diferentes alianzas que incluyen desde organizaciones comunitarias y de base, así como organizaciones no gubernamentales en actividades de promoción, prevención y cuidado a la salud, así como con personas envejecientes. De igual manera, apoyamos el desarrollo de estudiantes de la zona al permitirles realizar pasantías de bachillerato (60 horas reglamentarias), técnicas (informática, enfermería, psicología) entre otras. A través de la Gerencia de Servicio Social, se realizan charlas en los diferentes sectores del área en coordinación con las organizaciones comunitarias, se han realizado jornadas médicas, con organizaciones no gubernamentales nacionales.</p> <p>Hemos realizado alianzas con diferentes universidades para el desarrollo de programas de educación continua e internado médico. Entre las que podemos hacer menciones se encuentran: Universidad Iberoamericana (UNIBE). Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC). Universidad Eugenio María de Hostos (UNIREMHOS) Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), Entre otras. Poseemos contratos con varias empresas como las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) para la venta de servicios a sus afiliados.</p> <p>Evidencia: Contratos con: Universidad Iberoamericana (UNIBE). Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC). Universidad Eugenio María de Hostos (UNIREMHOS) Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD).</p>	
<p>6. Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución pertenecemos a los diferentes gremios y sociedades especializadas (Colegio Médico Dominicano, sociedades especializadas, gremios de enfermería, gremios de profesionales del laboratorio, entre otros. El personal médico del hospital participa de los procesos eleccionarios y actividades de</p>	

	<p>promoción de candidaturas que se realizan en cada uno de los gremios que los representan y se les brindan las facilidades durante el proceso electoral para promoción de candidaturas .</p> <p>Evidencia: Colegio Médico Lista de participación , foto</p>	
<p>7. Aumentan la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, centrado en las necesidades de los grupos de interés, especialmente, en lo que se refiere a la promoción y protección de la salud, control de las enfermedades, otros.</p>	<p>Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>Se mantiene elaborando diferentes campañas de conciencia pública, a través de las redes sociales , las visitas domiciliarias , y el seguimiento directo a los pacientes co-infectados , mediante la entrega de medicamentos directamente en el hogar del paciente.</p> <p>Evidencia: Redes sociales, fotos de jornadas de visitas domiciliarias.</p>	

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1. Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas y demográficas; factores globales como: el cambio climático, los avances médicos y los cambios en la atención al paciente; avances tecnológicos y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>En nuestra institución se realizan actividades según lo estipulado en el PEI para cumplir con los objetivos de gobierno. En combinación con el plan operativo anual POA.</p> <p>Evidencia: POA PEI 2020-2024</p>	
<p>2. Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y analiza con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas, procurando satisfacerlas.</p>	<p>Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>En nuestra institución tenemos identificados, los grupos de interés en donde se analiza y revisa información sobre sus necesidades y expectativa. Contamos con registro de grupo directivo así como administrativo Instituciones Académicas, Prestadores</p>	

	de Servicios de Salud, Representantes de la Comunidad, Entidades, Proveedores, ARS, Cuerpo de Bomberos, Policía Nacional, etc. Realizamos encuesta de satisfacción usuario, También contamos con comités hospitalarios. Evidencias: Matriz de lista de proveedores Actas comités hospitalarios	
3. Analiza las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas.	Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución llevamos a cabo conversatorios, mesas de trabajo y Diálogos de amplio alcance, donde se evidencian las necesidades, expectativas y líneas de acción para el sector salud. Evidencia: Lista de participación.	
4. Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas / riesgos internos. Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.).	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Nuestro hospital realiza dos veces al año las evaluaciones de desempeño a cada colaborador en virtud de la disposición del MAP. También contamos con la autoevaluación con la Metodología CAF. Nos alineamos con el SNS a los fines de que exista una política para la gestión de riesgos donde se identifican estos por procesos y la manera de mitigarlos(creando el comité de eventos adversos y caídas) Evidencia: Acta del comité.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
±.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.	Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello La institución cuenta con grupo de interés para desarrollar y conformar el PEI también se define la misión visión y valores. El plan Estratégico, donde se plasman las necesidades de la institución traducidas en objetivos estratégicos, permite, elaborar y ejecutar planes y proyectos con necesidades específicas y alcanzables. Evidencia: PEI 2021-2024 En nuestro centro de salud se convoca a los grupos de interés, los cuales deciden en conjunto con los colaboradores cuál será la nueva línea estratégica que tomará el hospital, basado en las	

	<p>necesidades y expectativas de estos, y las estrategias nacionales de desarrollo</p> <p>Evidencia: Minutas, listado de participación, fotografía , participación de los grupos de interés interno.</p>	
<p>2. Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, incluyendo los usuarios (individuos, familias y comunidades) al igual que otros sectores y subsectores que intervienen en la resolución de los problemas sanitarios, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>En nuestro centro de salud se convoca a los grupos de interés, los cuales deciden en conjunto con los colaboradores cuál será la nueva línea estratégica que tomará el hospital, basado en las necesidades y expectativas de estos, y las estrategias nacionales de desarrollo. La institución cuenta con grupos de interés para desarrollar y conformar el PEI, también se define la misión visión y valores.</p> <p>En el plan Estratégico, donde se plasman las necesidades de la institución traducidas en objetivos estratégicos, permite, elaborar y ejecutar planes y proyectos con necesidades específicas y alcanzables.</p> <p>Evidencia: PEI 2021-2024</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción usuario, Minutas, listado de participación, fotografía , Participación de los grupos de interés.</p>	
<p>3. Integra aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y transversalización de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>La institución cuenta con la Sección de Responsabilidad Social, que ejecuta lo dispuesto en el Plan Estratégico en cuanto a programas sociales.</p> <p>Evidencias: Reporte de las asistencias sociales en el hospital.</p>	
<p>4. Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con una ejecución presupuestaria, basada en el Plan Operativo Anual y el PACC, lo que garantiza el buen uso de los recursos como también su disponibilidad.</p> <p>Evidencia: ejecución presupuestaria</p>	

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

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

<p><b>Los líderes (directivos y supervisores):</b> 1. Implementan la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello implementamos estrategias basadas en los procesos definidos en el mapa de procesos de las diferentes áreas, dichos procesos institucionales garantizan la ejecución del plan estratégico y el Plan Operativo Anual, la ejecución de dichos planes es monitoreada y evaluada de manera trimestral, con elaboración de informes, reunión de socialización y rendición de cuentas al SNS y al SRSM. Contamos con el manual de procesos, procedimientos y una estructura organizativa revisada y actualizada con el apoyo técnico del MAP y el SNS. Evidencia: Manual de funciones del hospital. Plan Estratégico. POA 2025</p>	
<p>2. Los objetivos operativos se traducen en programas y tareas con indicadores de resultados.</p>	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello todos los departamentos cuentan con actividades plasmadas en sus respectivos POAS. Evidencia: POA por departamento</p>	
<p>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.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello La comunicación de los objetivos se va desarrollando en cada reunión de encargados de departamentos. De la cual emanan los informes y planes de mejora para seguimiento de los acuerdos . Evidencia: lista de participantes</p>	
<p>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.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello realiza reuniones y mesa de trabajo con los diferentes encargados de área para socialización de los proyectos y creación de planes de mejora. Evidencia: Convocatorias, Mesas de trabajo para seguimiento del POA, fotos, registro de participantes</p>	

**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
<p>I. Identifica las necesidades y los motores impulsores de la innovación y el cambio, teniendo</p>	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello nos mantenemos a la vanguardia en cuanto a las oportunidades que representa la transformación digital en área de salud, dentro del marco de</p>	

<p>en cuenta las oportunidades y la necesidad de la transformación digital.</p>	<p>disponibilidad de los recursos, incorporamos actividades y servicios innovadores; tenemos instalado el sistema de inventario de medicamentos e insumos(SALMI). Así como en el área de servicios de atención al usuario contamos con un sistema de turnos y citas. Portal de transparencia. Evidencia Portal de transparencia, SALMI, MEDTURNX.</p>	
<p>2. Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Se mantiene innovando, el cual se sustenta con la visita realizada al Hospital Municipal Jose A. Columna, hospital modelo colocado al momento de la visita en la posición numero uno en SISMAP Evidencia: Fotos de la visita.</p>	
<p>3. Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello realiza reuniones para socializar el plan de innovación y el programa comparte tu idea , con el objetivo de involucrar a todo el personal. Evidencia: Fotos , lista de participación</p>	
<p>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.</p>	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello se encuentra implementado el programa comparte tu idea, el cual está contemplado dentro del plan de innovación del SNS, el cual trata sobre la generación de nuevas ideas ya sean enfocadas en el servicio como también para mejorar la gestión institucional interna. Además en las reuniones de la Directiva se reciben los aportes de cada encargado y las innovaciones o nuevos proyectos a desarrollar a fin de mejorar los servicios. También en la elaboración de los planes estratégicos y operativos donde se crea un escenario para presentar y discutir iniciativas de desarrollo y mejora de los servicios. En cada reunión se hacen recomendaciones de mejoras. Evidencias :Lista de participantes, formulario comparte tu idea.</p>	
<p>5. Implementa métodos y procesos innovadores para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes y reducir costos,</p>	<p>En esta institución de salud, utilizamos algunas herramientas de innovación como el uso de redes sociales, buzones de quejas y sugerencias, encuestas diarias en las diferentes áreas . También en almacén de medicamentos tenemos un sistema de entrada y</p>	

proporcionándoles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	<p>salida, el cual mantiene el stock actualizado en tiempo real.</p> <p>En emergencia implementamos un modelo de asistencia centrado en el paciente a diferencia del modelo tradicional de atención secuencial, por lo que implementamos el RAC/TRIAGE.</p> <p>Evidencia : Redes sociales. Matriz de seguimiento de las quejas, denuncias y sugerencia (QDSR).</p>	
6. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>En nuestra institución se realizan levantamientos de necesidades de Recursos tanto Humano como de insumos y equipos, de tal manera que se realiza una correlación con los recursos disponibles para el gasto correspondiente, y así poder suplir dichas necesidades.</p> <p>Evidencias: Informe de levantamiento de necesidades, solicitud de sistema de citas y turnos, y certificación de fondos .</p>	

### CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos mediante el nivel de cumplimiento de los acuerdos de desempeño realizados a los colaboradores actuales de la organización, así como también el levantamiento de necesidades de personal para las áreas.</p> <p>Evidencia: Plantilla de planificación de RRHH</p>	

<p>2. Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con un manual de cargos aprobado por el MAP, en nuestro manual de procesos se establece cómo se realiza el proceso de reclutamiento y selección de personal. En cuanto a la remuneración, ésta la establece el SNS y el sistema de recompensas se realiza previa evaluación de desempeño al cumplimiento del acuerdo de desempeño. Para la asignación de funciones gerenciales, en el departamento de recursos humanos se revisan los CV y se toman en cuenta las aptitudes y competencias.</p> <p>Evidencia: Manual de cargos civiles y comunes clasificados del poder ejecutivo, Check list de reclutamiento.</p>	
<p>3. Implementa en la política de recursos humanos, los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>En nuestra institución nos regimos por los lineamientos estructurados por el SNS y el MAP para la contratación de los RRHH. Siguiendo el proceso de entrevista y selección del personal, está establecido que primero se considera el reclutamiento interno de personal cuando existe una vacante, para promocionar y priorizar el personal interno.</p> <p>Evidencia: check list de reclutamiento</p>	
<p>4. Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia.</p>	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Tenemos un banco de elegibles actualizado, con el cual cubrimos a la brevedad posible las plazas vacantes de los grupos ocupacionales IV y V.</p> <p>Evidencias: Matriz del Banco de elegibles, check list de reclutamiento.</p>	
<p>5. Asegura, que las competencias y capacidades necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización sean las adecuadas, centrándose especialmente, en las habilidades sociales, la mentalidad ágil y las habilidades digitales y de innovación</p>	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello contamos con el Manual de Funciones aprobado por el MAP y como institución del Estado, cumplimos lo establecido en la Ley 41-08. En el proceso de entrevista y selección del personal, se procura que el personal cuente con el perfil descrito en el manual de cargos, para asegurar el buen desarrollo de sus funciones. Cumplimos con</p>	

	<p>los lineamientos establecidos por el SNS y el MAP para la contratación del RRHH.</p> <p>Evidencias: Manual de cargos civiles y comunes clasificados del poder ejecutivo, check list de reclutamiento.</p>	
6. Gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, discapacidad, edad, raza y religión).	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, desde la selección hasta la promoción, la formación, las condiciones de trabajo, la salud laboral, la distribución de los turnos de trabajo, tanto entre nuestros colaboradores como en la atención al ciudadano.</p> <p>Evidencia: Solicitud de reclasificación y acción de personal.</p>	
7. Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>En nuestra institución estamos comprometidos con la ejecución de los acuerdos de desempeño, sometiéndonos a los lineamientos del MAP/SNS. de acuerdo a la periodicidad establecida. Evidencia: Acuerdo y evaluación del desempeño .</p>	
8. (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>En nuestra institución Se realizan acuerdos de desempeño y evaluaciones. Dichos acuerdos de desempeño son evaluados de acuerdo a la periodicidad establecida.</p> <p>Evidencia: Acuerdos y evaluaciones de desempeño</p>	
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.		<b>No se ha realizado</b>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

<p>1. Se implementa una estrategia / plan de desarrollo de recursos humanos basado en la competencia actual y el desarrollo de perfiles competenciales futuros identificados, incluyendo las habilidades docentes y de investigación, el desarrollo de liderazgo y capacidades gerenciales, entre otras.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello realiza cada año como parte de las actividades de planificación, un Plan de Capacitaciones, para lo cual cada responsable de área identifica las necesidades de capacitación de su personal, los cuales son plasmados en el POA, de manera que a través del área de capacitación de RRHH/Enseñanzas, se incluya en las formaciones programadas para el año. Evidencias. Plan de Capacitaciones .</p>	
<p>2. Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual.</p>	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello implementamos la metodología de inducción para nuevos empleados o en caso de traslado a otras áreas. En el proceso de inducción de los empleados de nuevo ingreso se realiza un recorrido por el centro, presentándolo en todas las áreas, se le explica como funciona cada departamento, se brinda entrenamiento y acompañamiento. Evidencia: Manual de Inducción.</p>	
<p>3. Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello realiza la movilidad interna de sus empleados tomando en cuenta las habilidades y competencias de cada colaborador, de acuerdo al perfil que requiera el departamento que presente la necesidad. Evidencia.Cartas de Traslados internos.</p>	
<p>4. Se desarrollan y promueven métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello tiene incluido dentro del plan de capacitaciones , los programas de reforzamiento para Encargados y colaboradores en general, dentro de ellos se encuentra: supervisión efectiva para encargados, Excel, redacción de informes, ética profesional, entre otras formaciones que fortalecen el servicio al cliente y el manejo interno del personal.</p>	
<p>5. Se planifican las actividades formativas en atención al usuario y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello existe un plan de capacitación donde realizan capacitaciones a todos el personal, poniendo mayor énfasis al personal de atención al usuario para mejorar el servicio de atención al paciente. En ese mismo orden el personal de enfermería imparte diferentes seminarios, así como charlas de inducción , todas estas actividades se encuentran plasmadas tanto en el</p>	

	plan de capacitaciones del Hospital como en el Plan operativo anual estructurado en conjunto con el SNS . Evidencia : Plan de capacitación y POA.	
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.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello evalua el impacto de las capacitaciones dadas a los colaboradores mediante la encuesta de satisfacción aplicada a los pacientes, comparando el antes y el después de la misma, en cuanto al costo, no se compara con el beneficio ya que los mismos son adquiridos vía Infotep y el Inap y para el centro conllevan el costo mínimo(uso interno de equipos electronicos y refrigerios). Evidencia: Encuesta de satisfacción al usuario. Plan de capacitación.	

### 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 Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello realiza actividades de comunicación abierta para el diálogo y motivación del personal. También hacemos uso de la redes sociales así como el mural informativo con nuestras pantallas, y Fomenta el trabajo en equipo mediante capacitaciones. Evidencias: Fotos de las pantallas Lista de participantes de las reuniones con los diferentes grupos de trabajo.	
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 Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello participa en el plan de Innovación , estructurado por el SNS, el cual contempla el programa comparte tu idea; la misma es evaluada mediante un formulario que es llevado a un consejo en la sede central del SNS, evaluación que trae como resultado la aplicación o no de la idea , de acuerdo a la mejora que traiga consigo en el área que se vaya aplicar. Evidencia: Formulario de Aplicación al programa comparte tu idea .	

<p>3. Se realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral y los niveles de satisfacción del personal y se publican los resultados y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello realiza encuesta de clima laboral elaborado por el MAP para evaluar el clima organizacional donde luego se realiza un plan de mejora de acuerdo a los hallazgos arrojados por la encuesta. Evidencia: Resultados de encuesta de clima laboral .</p>	
<p>4. Se aseguran buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos para garantizar la bioseguridad y otras condiciones de riesgo laboral.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con una estructura física adecuada para el buen desarrollo de las Actividades de bienestar laboral, salud y medio ambiente. Contamos con dos médicos ocupacionales que gestionan la atención de la salud de nuestros colaboradores mediante el formulario de Historia Clínica Ocupacional . Evidencia: Historia Clínica Ocupacional</p>	
<p>5. Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.</p>	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Se respeta el espacio personal de cada colaborador, no se llama a los empleados en horas que no son laborables (a menos que formen parte del comité de emergencia) y apelamos por una jornada de trabajo equilibrada donde se evita la interrupción de la hora de almuerzo, como también las vacaciones, Además tomamos muy en consideración los permisos para estudio . Evidencia. Reporte de RR.HH</p>	
<p>6. Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello aplica flexibilidad laboral en casos que el personal lo amerite. Evidencia: Permisos, Acuerdos de días de asistencia en la semana, horarios parcial</p>	
<p>7. Se aplican métodos para recompensar y motivar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la revisión periódica de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas u otro tipo.</p>		<p>No Tenemos Evidencia</p>

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

**SUBCRITERIO 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes de la organización:</b></p> <p>1. Identifican a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. Por ejemplo: Proveedores de equipos, insumos o servicios; universidades; grupos de voluntariados, organizaciones comunitarias, y sociedad civil, organismos internacionales, ARS, etc.).</p>	<p>En nuestra institución contamos con una lista de proveedores de equipos, insumos y medicamentos, que nos proveen todos los servicios requeridos por la institución, mediante procesos de compra.</p> <p>También contamos con acuerdos de enseñanza con las principales escuelas formadoras en medicina del país.</p> <p>En ese mismo orden llevamos una buena relación con la junta de vecinos, quienes nos solicitan apoyo con indigentes, sangre, e internamientos.</p> <p>Con respecto a la sociedad civil, nuestro departamento jurídico se mantiene al tanto y en defensa del Hospital cuando se presentan demandas por embargos (deudas anteriores que no pueden ser pagadas con fondos actuales ), o defensoría pública ( informaciones brindadas a la fiscalía respecto al estado de pacientes que llegan afectados con heridas proporcionadas mediante riñas )</p> <p>Evidencia: Lista de proveedores Demandas en referimientos.</p>	
<p>2. Desarrollan y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento; incluyendo intercambiar buenas prácticas, servicios en redes y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, entre otros. Por ejemplo: Laboratorios, Centros de Salud, etc.</p>	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello realizamos actividades en conjunto con instituciones externas con el objetivo de llevar a cabo acuerdos de colaboración, entre estos se encuentran el colegio médico, la junta central electoral y</p> <p>Evidencia: Acuerdo MACROTECH, Acuerdo con JCE para Declaración de Fallecidos y Conduce de entrega de donaciones de laboratorios.</p>	
<p>3. Definen el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>		<p>No Tenemos Evidencia</p>

<p>4. Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello ha realizado convenios con diferentes instituciones para fortalecer lazos y así mejorar los servicios para los ciudadanos. Entre estos están los convenios con el Instituto de Generales y Almirantes de las Fuerzas Armadas en retiro (IGAFAR), con la dirección general de servicios penitenciarios y correccionales de la procuraduría General de la República, Evidencia: Convenios firmados, fotos.</p>	
<p>5. Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello ha realizado selección y contratación de proveedores apegados fielmente a lo descrito en el Manual de Compras y Contrataciones establecido y elaborado por la Dirección General de Contrataciones Públicas. En adición a esto, el Director del hospital se reúne con el comité de Compras para todos los procesos de apertura de sobres, acción que hace transparente en primera instancia todos los procesos, y más importante aún, se cumple con todo lo reglamentario bajo la ley de compra y contrataciones no. 340-06. Evidencia: Listado de proveedores contratados con su aprobación de ser proveedores del estado. Manual de compras y contrataciones. Ley 340-06</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. 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 co-evaluación) 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.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello motiva e incentiva a los pacientes y grupos de interés a ser parte de la toma de decisiones y los planes de mejora a partir de sus opiniones expuestas en los buzones de QDSR. Además periódicamente se realizan encuestas de satisfacción que sirven como medición para conocer la percepción de nuestros usuarios respecto a la calidad de los servicios de nuestro hospital. Evidencia: Actas de apertura de Buzones de quejas y sugerencias, y reporte de medición de encuesta de satisfacción .</p>	

<p>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.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con un portal de transparencia, redes sociales, nota de prensa y murales informativos. Evidencia: Portal de transparencia. Redes sociales, , foto del mural informativo .</p>	
<p>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.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello realiza charlas frecuentes dando a conocer a cartera de servicios, además, a través del departamento de atención al usuario, se otorga acompañamiento personalizado a los pacientes que lo requieren, logrando así fortalecer la confianza y la permanencia del paciente. Evidencia: Testimonios expuestos en las redes sociales , fotos y documento de grupo focal .</p>	

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello alinea los objetivos estratégicos con la gestión financiera cumpliendo con lo planificado en el Plan Operativo Anual (POA) y el PACC. Evidencia: POA Estados financieros</p>	
<p>2. Se realiza esfuerzos por mejorar continuamente los niveles de eficiencia y la sustentabilidad financiera, mediante la racionalización en el uso de los recursos financieros y económicos, como, por ejemplo: Control de inventario y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos, equipos y otros; el control de la facturación para evitar pérdidas significativas en el registro de los procedimientos realizados a pacientes (glosas); mejoras en las condiciones de habilitación y</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Enfocado en el uso eficiente de los recursos, realiza reuniones, auditorías, levantamientos e inventarios, con el objetivo de eficientizar el uso de los recursos, como también se realizan auditorías internas por el área de contraloría general de la república, para transparentar los procesos de pago. Para disminuir la glosa , se realizan auditorías a los expedientes por parte del área de auditoría médica, utilizando un formulario llamado experticio del expediente clínico, con el que se realiza el informe a final de mes y luego realizar el plan de mejora.</p>	

servicios para aumentar la capacidad de ser Contratados por ARS, etc.	Para aumentar la facturación se realizan campañas de concientización, aclarando a nuestros usuarios y colaboradores los procesos a seguir Evidencia: Inventarios, informe de auditoría médica , informe de auditoría interna,, formulario de experticio .	
3. Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		<b>No se realiza Matriz de riesgos y oportunidades</b>
4. Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible.	En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello se realiza la gestión financiera de manera transparente, evidenciado en nuestros estados financieros, los cuales se envían mensualmente a la oficina de acceso a la información, para que estén disponibles para la ciudadanía. Evidencia: Capturas de pantalla de la carga en el portal de transparencia. Estados financiero Ejecución presupuestaria.	
5. Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.	Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución contamos con una matriz con las estadísticas de producción donde se registra toda la producción hospitalaria por gerencia, lo que nos garantiza el monitoreo constante de las variables e indicadores para la gestión hospitalaria. Estos datos son recogidos por el Departamento de Estadísticas a partir de las diferentes fuentes de registro de la institución. Evidencia: Matriz 67-A	

**SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Ha creado una organización de aprendizaje que proporciona sistemas, procesos y procedimientos (protocolos) para administrar, almacenar y evaluar la información y el	En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello contamos con un sistemas de almacenamiento y procesamiento de información concerniente a la operatividad de la institución, de la misma manera se capacita el personal para el manejo de dichos sistemas.	

<p>conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Evidencia: Sugep, siscompra, suministro y contabilidad.</p>	
<p>2. Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello los responsables de área recogen informaciones actualizadas relacionadas con nuevos procedimientos y tratamientos que han sido científicamente probados y se implementan en el hospital . Tenemos el departamento de estadística el cual recoge la información en cada área de producción para presentar los datos específicos y disponibles. Al igual que las relaciones públicas, diariamente recoge las informaciones relevantes relacionadas con el sector salud. Toda la información externa que se considera de interés para el hospital es recogida, procesada y utilizada de acuerdo a las características de la misma y las necesidades del hospital, de ahí el uso que damos a la misma para la formulación del plan estratégico y la elaboración de los informes) Evidencia: Elaboración de nota de prensa. Publicaciones . Matriz de producción 67-A</p>	
<p>3. Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En esta institución aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento y el desarrollo institucional. También aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales. Nuestro empleado recibe capacitación o inducción en nuevos sistemas que se hayan instalado. Evidencia: Lista de participación Minuta. Uso correos y Redes Sociales, grupos de Whatsapp.</p>	
<p>4. Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello mantiene redes de aprendizaje y colaboración con instituciones como INAP e INFOTEP. Adquiriendo entrenamientos, para aumentar sus capacidades y conocimientos en el desarrollo de tareas específicas. Se realizan mesas de trabajo para socializar las</p>	

	problemáticas y luego buscar soluciones a las problemáticas identificadas. Evidencia: Listado de participantes.	
5. Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello garantiza la seguridad de los sistemas existentes para evitar la difusión de información privilegiada de la institución y al mismo tiempo esta información se presenta al personal de relevancia en cada puesto de trabajo. Evidencias: Privilegios de acceso a dichas informaciones mediante la creación de usuarios y contraseñas .	
6. Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con internet, boletines, redes sociales, murales y comunicaciones internas como canales de comunicación para llegar a todos los empleados Evidencias: Redes sociales, murales informativos.	
7. Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello realiza Reuniones de encargado, sesiones de trabajo de temas específicos, y la elaboración y socialización de políticas y procedimientos. Evidencia: Listado de participantes.	
8. Asegura el acceso y el intercambio de información relevante y datos abiertos con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello A través del portal web en la sección de transparencia, pública todas las informaciones relevantes del centro, para uso de toda la ciudadanía que requieran las mismas. Evidencia: Portal web / transparencia.	
9. Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que se van, y que dejan de pertenecer a la organización se retiene dentro de la organización.		<b>NO HAY EVIDENCIA</b>

#### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello , en nuestra institución contamos con sistemas informáticos para ofrecer mejor servicio a nuestro	

	<p>ciudadanos. Contamos con sistemas en área de compras, almacenes, atención al usuario para la programación de cita, todos estos están alineados a los objetivos estratégicos. En el área de educación y capacitación del personal contamos con moderna tecnología como el uso de microsoft teams, google meet.</p> <p>Evidencia: MEDTURNX, RADIOLOGOX</p>	
2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		<b>No se ha realizado</b>
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.).		<b>No se ha realizado</b>
4. Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.		<b>No se ha realizado</b>
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.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución disponemos del PACS en el área de imágenes que permite visualizar las imágenes desde el consultorio o estación de trabajo del médico. Al igual que cada sistema implementado en nuestra institución buscan mejorar los servicios ofrecidos a nuestros ciudadanos</p> <p>Evidencia: Captura de pantalla del PACS</p>	
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.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con un servidor y sistema de seguridad (sistema de seguridad perimetral) para salvaguardar las informaciones. Servicio contratado a través de la Compañía Dominicana de Teléfonos (claro).</p> <p>Evidencia: contrato con la compañía.</p>	

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 Doctor Francisco Moscoso Puello implementa medidas para desechar los toner vacíos por medio de la misma compañía que brinda el servicio. Evidencia: Contrato de servicios	
8. Gestiona los procesos del SALMI 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 Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución contamos con los procesos relacionados con el SALMI, los cuales se cumplen de acuerdo a lo establecido. De acuerdo a los tiempos establecidos se definen las cantidades y tipo de productos con el interés de garantizar los recursos financieros, de manera que el área de compras y presupuesto incluya esta planificación en el plan anual de compras.. Evidencia SALMI .	

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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).	En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello contamos con un almacén de suministro adecuado para garantizar la provisión de insumos, al igual que el departamento de mantenimiento le garantiza el mantenimiento efectivo de todas las áreas. Evidencia: Inventarios almacén de suministro, fotos hoja de levantamiento e Informe de mantenimiento.	
2.Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con instalaciones adecuadas para nuestros colaboradores y pacientes con discapacidad o	

<p>sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>incapacidad para que puedan acceder al hospital. Parqueo señalizado Evidencia: Rampa, pasamanos en los pasillos, fotos</p>	
<p>3.Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con el departamento de activo fijo, el cual realiza el levantamiento de los equipos que están en desuso para su traslado al área de reciclaje. Contamos con el departamento de mantenimiento dando mantenimiento en edificaciones y equipo técnico. Evidencia: Informe de activo fijo Hoja de levantamiento. fotos</p>	
<p>4.Asegura de que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado (por ejemplo, al ponerlas a disposición de la comunidad local).</p>	<p>El hospital pone sus instalaciones y servicios a disposición de las comunidades aledañas. Esto tomando en cuenta la disponibilidad actual Evidencias: Fotos de actividades comunitarias en el centro.</p>	
<p>5.Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>El hospital por el momento dispone de una ambulancia y un motor para mensajería interna, y son monitoreados y controlados calculando el recorrido del km por galón. En cuanto a los recursos energéticos , se utilizan bombillas, equipos y electrodomésticos de bajo consumo. Se han realizado charlas internas sobre ahorro de energía. Evidencia: Fotos de equipos de bajo consumo y campañas de concientización y uso racional de la energía eléctrica y equipos.</p>	
<p>6.Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los pacientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello nuestra institución cuenta con los accesos y las instalaciones necesarias para que los usuarios que tienen alguna discapacidad física puedan recibir el servicio buscado en el centro. Con respecto a la ubicación geográfica del centro, contamos con acceso a las principales rutas que alimentan los principales sectores de Santo Domingo. Evidencias: Fotos de ubicación geográfica, fotografía de acceso al hospital.</p>	

7. Tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.	En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello contamos con un comité de Emergencia y Desastre para prevenir y atender posibles eventualidades. Evidencia: Acta del comité, plan de emergencia	
8. Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con un plan de mantenimiento para todo el año. Evidencia: Plan de mantenimiento .	
9. Cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra).	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con el departamento de activo fijo quien realiza su descargo de chatarras a través del sistema SIAB igualmente lleva un registro a través de formularios estandarizados. Evidencia: Sistema SIAB formularios estandarizados	
10. Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con una ruta sanitaria para los residuos sólidos hospitalarios. Evidencia: Ruta Sanitaria	

## **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La organización:</b> 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 Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con el manual de procesos y manual de cargos para identificar, otorgar roles y darle seguimiento a los procesos claves en cada departamento. Evidencia: Manual de Procesos y Manual de cargos	

<p>2. Los procesos clave son descritos, documentados y simplificados, de forma continua, en torno a las necesidades y opiniones de los pacientes, para garantizar una estructura organizativa y gestión ágil y eficiente.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con un mapa de procesos de todos los servicios del hospital. Evidencia: Mapa de procesos de los servicios</p>	
<p>3. Impulsa la innovación y la optimización de procesos, aprovechando las oportunidades de la digitalización, prestando atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales e involucrando a grupos de interés relevantes, a fin de satisfacer a los pacientes y sus familiares, al personal y a otros grupos de interés, generando valor agregado.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En esta institución impulsamos la innovación implementando procesos digitales para brindar un servicio de calidad a nuestros usuarios, como podemos notar tenemos pc e internet en la mayoría de nuestros departamentos , servicio usuario cuenta con un sistema al igual que facturación, laboratorios e imágenes, con equipos computarizados. También podemos mencionar que nuestros procesos clave están definidos en el manual de procesos. Evidencia: Manual de Proceso. check list de equipos.</p>	
<p>4. Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante, y asignando los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Contamos con un POA institucional para verificar los riesgos y factores críticos para alcanzar los objetivos específicos. Realizamos reuniones con nuestros encargados donde se evalúa el objetivo de nuestra institución, se crean planes de mejora para subsanar y/o mejorar situaciones o debilidades. Evidencia: Planes de mejora MEP, lista de participación.</p>	
<p>5. Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con acuerdos y evaluación de desempeño a cada colaborador . Evidencia: Acuerdos de desempeño.</p>	
<p>6. Implementa un sistema de información en la provisión de servicios y el control epidemiológico eficaz, mediante la socialización y control de los Protocolos y Normas, las Medidas Sanitarias, la Articulación de la Red (Sistema de referencia y</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con el comité de EIAS, para prevenir las enfermedades epidemiológicas, contamos con formularios de seguimientos. Evidencia: Acta constitutiva comité EIAS, Formularios.</p>	

contrarreferencia), el expediente clínico integral. (Expediente único) entre otros.		
7. Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con la certificación de Habilitación 2025 (provisional por 3 meses), dada por el MSP, y se encuentra en proceso la certificación por 5 años (documentos depositados).	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con encuestas de satisfacción que se aplican a los pacientes para conocer la percepción y así mejorar los servicios. Evidencia: Encuestas de satisfacción y buzones de sugerencia.	
2. Gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.		<b>No se ha realizado (se realizaba en años anteriores)</b>
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 Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello aprovecha los medios digitales así como los murales informativos para promover información sobre nuestros servicios, Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización Evidencia: mural informativo, pantalla digital, redes sociales.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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 Doctor Francisco Moscoso Puello opera bajo los lineamientos del SNS , con la supervisión directa del Servicio Regional de Salud Metropolitano (Ozama). Evidencias: Matriz de monitoreo de POA.	
2. Participa en un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega, facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos, como, por ejemplo: las Redes Integradas de Salud, las Mesas de Seguridad, Ciudadanía y Género de la localidad y otras.	En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello realizamos mesa redonda con el SNS, y la Metropolitana, para mejorar los servicios de salud. Evidencia: Lista de participantes.	
3. Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Por ejemplo: con las ARS, Laboratorios, Proveedoras de productos y servicios médicos, de mantenimiento, etc.	En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello realizamos mesa de trabajo con el SNS y la Regional metropolitana de Salud para tratar problemáticas del sector y algunas eventualidades. Evidencia: Lista de participantes.	
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.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello es un centro de salud que ofrece servicios gratuitos a todos los ciudadanos dominicanos, y convenio con MACROTECH Evidencia: Cartera de servicios y convenio con MACROTECH	

**CRITERIOS DE RESULTADOS****CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.**

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

**SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: Comportamiento de los directivos y del personal, opinión de los servicios, sobre los sistemas de comunicación e información, imagen física de la infraestructura, seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros.)</p>	<p>El Departamento de Atención al Usuario aplica encuestas de satisfacción de manera diaria, cuyos resultados mensuales ofrecen una visión clara sobre la percepción que tienen los ciudadanos respecto a los servicios prestados por el centro. Esta información permite evaluar de forma objetiva la calidad del servicio desde la experiencia real del usuario.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados de la encuesta de satisfacción reportes generados a partir de estos resultados.</p>	
<p>2. Orientación al usuario / paciente que muestra el personal. (amabilidad, trato equitativo, comportamiento con los familiares, apertura, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad, atención oportuna, y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Las encuestas de satisfacción aplicadas de forma continua por el Departamento de Atención al Usuario reflejan consistentemente como punto fuerte la calidad del trato recibido por los usuarios en su interacción con el personal del centro. Los resultados evidencian atributos altamente valorados como la amabilidad, el trato equitativo, y la claridad en la información proporcionada, elementos que contribuyen significativamente a una experiencia positiva para el paciente y sus familiares.</p> <p>Adicionalmente, los usuarios destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La disposición del personal para escuchar activamente.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La oportunidad en la atención recibida.</li> <li>● La facilidad para acceder a los servicios.</li> <li>● La actitud receptiva y respetuosa hacia los familiares acompañantes.</li> </ul> <p>Como parte del accionar diario del Departamento de Atención al Usuario, se ha establecido un enfoque claro hacia la búsqueda de soluciones personalizadas. Este compromiso se manifiesta especialmente a través del análisis y seguimiento de las situaciones reportadas por los usuarios mediante los buzones de sugerencias y otros canales de retroalimentación. A partir de estas expresiones, el equipo gestiona respuestas puntuales, orientadas a resolver de manera individualizada las necesidades planteadas.</p> <p>Este conjunto de acciones fortalece no solo la percepción positiva del servicio, sino también la confianza y cercanía entre el centro y la comunidad que atiende, alineándose con los principios de atención centrada en el usuario y mejora continua.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados de la encuesta de satisfacción reportes generados a partir de estos resultados y formularios de apertura de buzones y recepción de QDSR</p>	
<p>3. Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>En el marco de una gestión participativa y orientada al usuario, el centro de salud promueve la inclusión activa de los pacientes en los procesos de mejora, a través de mecanismos establecidos de retroalimentación. Uno de los principales canales para ello son los buzones de sugerencias, colocados en puntos estratégicos de la institución y gestionados de manera sistemática por el Comité de Apertura de Buzones.</p>	

	<p>Este comité tiene la responsabilidad de recolectar, analizar y clasificar las inquietudes, sugerencias y comentarios emitidos por los usuarios. Posteriormente, dicha información es canalizada hacia las autoridades competentes del centro, quienes evalúan la viabilidad de las propuestas y toman decisiones para implementar mejoras cuando corresponda.</p> <p>Este proceso garantiza que la voz del usuario sea escuchada y tomada en cuenta dentro del ciclo de mejora continua de la institución, lo cual no solo fortalece la calidad de los servicios, sino que también incrementa el sentido de pertenencia y confianza de los ciudadanos hacia el centro de salud.</p> <p><b>Evidencias:</b> Formulario de apertura de buzones y recepción de QDSR y plantillas de seguimiento de QDSR</p>	
<p>4. Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con un portal de transparencia donde se cargan todos los temas relacionados al hospital, por esta vía todos los pacientes se pueden informar de las informaciones más relevantes del hospital. Las informaciones del hospital y las mismas se encuentran disponibles en diferentes fuentes: Oficina de Libre Acceso. SISMAP/Salud Página Web del hospital. Estas informaciones están disponibles en los formatos establecidos por las instituciones involucradas. Evaluaciones del portal de transparencias con un porcentaje de 82.58% hasta el mes de abril. Evidencia: Sismap, Portal de transparencia, Página web. Encuesta de satisfacción .</p>	
<p>5. Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes.</p>	<p>La integridad institucional y la confianza del ciudadano en los servicios ofrecidos son pilares fundamentales para una gestión pública efectiva en el sector salud. En nuestro centro, esta confianza se evidencia a través de la participación activa de los usuarios en mecanismos de retroalimentación como los buzones</p>	

	<p>de sugerencias, donde de manera voluntaria expresan sus experiencias, tanto positivas como aquellas que requieren mejora.</p> <p>Este canal no solo permite detectar oportunidades de mejora, sino que también refleja el grado de credibilidad y transparencia que los usuarios perciben en la organización. El hecho de que los ciudadanos utilicen este medio para compartir sus opiniones demuestra que existe un entorno abierto, respetuoso y confiable para expresar sus inquietudes, sugerencias y valoraciones sobre los servicios prestados.</p> <p>Asimismo, el seguimiento formal que se da a estas sugerencias por parte del Comité de Apertura de Buzones y su remisión a las autoridades correspondientes, refuerza la percepción de integridad, compromiso ético y receptividad institucional. Todo esto contribuye a consolidar una relación de confianza sostenida entre el centro de salud y la comunidad usuaria, fortaleciendo su reputación y legitimidad ante la población.</p> <p><b>Evidencias:</b> Formulario de apertura de buzones y recepción de QDSR y plantillas de seguimiento de QDSR</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p>	<p>Los resultados obtenidos mediante las encuestas de satisfacción reflejan una percepción mayormente positiva por parte de los usuarios en cuanto a la accesibilidad a los servicios del centro de salud, tanto en su dimensión física como en los mecanismos de atención.</p>	

En términos de acceso físico, los usuarios valoran favorablemente:

- La ubicación estratégica del centro, con disponibilidad de rutas de transporte público que facilitan el desplazamiento.
- La adecuación progresiva de la infraestructura para personas con discapacidad, mediante rampas, pasamanos, señalización visible y asistencia personalizada. Además, las personas con discapacidad son atendidas con un nivel de prioridad, garantizando que su estadía en el centro sea lo menos compleja y más cómoda posible.
- Los horarios de consulta y visita, que si bien se ajustan a la operatividad institucional, han sido flexibilizados en algunas áreas sensibles para responder a las necesidades de los usuarios.

Respecto a la experiencia de acceso al servicio, se destacan:

- Los esfuerzos realizados para reducir los tiempos de espera, especialmente en áreas de mayor flujo como consultas externas, Imágenes y laboratorio.

Un elemento clave ha sido la utilización de los recursos digitales como herramienta esencial para la gestión de citas, lo cual ha permitido descongestionar las áreas físicas de atención, mejorar la organización interna y facilitar el acceso de los pacientes a los servicios, especialmente en momentos de alta demanda.

	<b>Evidencias:</b> Resultados de las encuestas de satisfacción y Datos estadísticos proporcionados por la plataforma de gestión de citas	
2. Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, y agilidad en el tiempo de entrega de citas, resultados, funcionamiento de los equipos, disponibilidad de insumos, medicinas, y enfoque medioambiental, etc.).	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello brinda servicios y productos de calidad, evienciado mediante el porcentaje positivo de los criterios de tiempo de espera de servicios en la encuesta de satisfacción. Evidencia: Indicadores de satisfacción al usuario.	
3. Diferencia de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	El centro de salud reconoce la importancia de ofrecer servicios adaptados a las características y necesidades particulares de cada usuario, considerando factores como la edad, género, discapacidad y otras condiciones especiales. Esta diferenciación busca garantizar una atención más personalizada, equitativa y efectiva.  Entre las prácticas implementadas destacan: <ul style="list-style-type: none"> <li>● La atención prioritaria y adaptada para personas con discapacidad, que incluye facilidades en infraestructura, acompañamiento personalizado y procesos simplificados para hacer su estadía menos compleja.</li> <li>● Atención diferenciada para adultos mayores y servicios orientados a la población pediátrica.</li> <li>● Consideración de las necesidades de género en la planificación y prestación de servicios, asegurando un trato respetuoso y sensible a las particularidades de mujeres, hombres y personas de la comunidad LGBTIQ+.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Flexibilidad en la atención para usuarios con condiciones crónicas o requerimientos especiales, facilitando el acceso y seguimiento oportuno.</li> </ul> <p>Esta estrategia de diferenciación contribuye a mejorar la experiencia del usuario, aumentando su satisfacción y confianza en los servicios ofrecidos por el centro.</p> <p><b>Evidencias:</b> listados generados a partir de la plataforma de gestión de citas, reporte y seguimiento a situaciones vulnerables de parte del departamento de trabajo social .</p>	
<p>4. Capacidades de la organización para la innovación.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello ha presentado otro nuevo logro de avance en la innovación para este 2025, implementando un nuevo sistema de turnos y citas . logrando así una disminución en las filas del stand de citas como también un mejor flujo de los pacientes. Nuestro personal se encuentra actualmente recibiendo entrenamiento para el uso de dicho sistema Evidencia. Sistema MEDTURNX.</p>	
<p>5. Digitalización en la organización.</p>	<p>En línea con la utilización de la tecnología como herramienta estratégica para impulsar la mejora continua y la eficiencia en los procesos, el centro de salud ha implementado un sistema digital de gestión de citas y turnos. Esta iniciativa busca agilizar y optimizar tanto la programación de consultas como la organización de la atención presencial, contribuyendo a una experiencia más fluida y satisfactoria para los usuarios.</p> <p>El sistema permite:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reducir significativamente los tiempos de espera para la obtención de citas.</li> <li>● Mejorar la coordinación interna y la asignación eficiente de recursos.</li> <li>● Registrar y gestionar de manera precisa los turnos, garantizando un flujo ordenado y equitativo de pacientes.</li> </ul> <p>Esta apuesta por la digitalización refleja el compromiso del centro con la modernización y la innovación tecnológica, en beneficio de una atención de mayor calidad y accesibilidad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reportes generados a partir de la plataforma de gestión de citas.</p>	
--	---	--

## 6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>El tiempo de espera, entendido como el período entre la solicitud y la prestación efectiva del servicio, es un indicador clave para evaluar la eficiencia y calidad de la atención ofrecida. En nuestro centro, las encuestas de satisfacción constituyen el mecanismo idóneo y sistemático para medir este atributo desde la perspectiva del usuario.</p> <p>Durante el período comprendido entre enero y mayo, hemos logrado un porcentaje de 86.05% de satisfacción respecto al tiempo de espera, reflejando un desempeño favorable en la reducción de demoras y la optimización de los procesos de atención. Este resultado demuestra el compromiso del centro con</p>	

	<p>brindar un servicio oportuno y minimizar las esperas que puedan afectar la experiencia del paciente.</p> <p>El seguimiento constante de este indicador permite identificar áreas de mejora y adoptar medidas orientadas a mantener o superar los niveles actuales de eficiencia.</p> <p><b>Evidencias:</b> Datos suministrados por la plataforma de resultados de la encuesta de satisfacción.</p>	
<p>2. Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas, Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Costo de los servicios.</li> <li>2. Cumplimiento de la Cartera de Servicios</li> <li>3. Cumplimiento de los estándares comprometidos.</li> </ol>	<p>El procesamiento de quejas y sugerencias es un componente esencial para la mejora continua de la calidad en el centro de salud. Durante el período evaluado, el Comité de Apertura de Buzones ha canalizado alrededor de 12 quejas y sugerencias, dando respuesta oportuna a todas ellas, mediante acciones correctivas y seguimiento puntual.</p> <p>Este proceso garantiza que las inquietudes de los usuarios sean atendidas con prontitud, fortaleciendo la confianza y la transparencia institucional.</p> <p>Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos)</p> <p>Los horarios de atención están establecidos para optimizar la cobertura y accesibilidad, ajustándose a las necesidades operativas del centro y procurando flexibilidad en áreas de alta demanda para mejorar la experiencia del usuario.</p> <p><b>Cumplimiento de la Cartera de Servicios y de los estándares comprometidos</b></p> <p>El cumplimiento de la Cartera de Servicios es monitoreado rigurosamente por las máximas autoridades del centro, incluyendo la Dirección, la Subdirección Médica y el Comité de Calidad de los Servicios. Estas instancias velan por que tanto la oferta</p>	

	<p>de servicios como los estándares de calidad comprometidos sean respetados y mantenidos, asegurando que la atención brindada cumpla con los niveles esperados de eficacia, eficiencia y seguridad para los pacientes.</p> <p><b>Evidencias:</b> Formulario de seguimiento a las QDSR, Minutas y lista de participantes del comité de calidad de los servicios</p>	
3. Resultados de las medidas de evaluación (subsanación) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>En nuestra institución atendiendo a la demanda de nuestros usuarios a través de los diferentes medios de quejas tratamos de subsanar la reclamación presentada, el ciudadano recibirá una comunicación firmada de la máxima autoridad de la institución, en un plazo no mayor de 10 (diez) días hábiles, ofreciendo disculpas e informando las razones del incumplimiento y las medidas a tomar en su caso para la solución y/o evitar que vuelva a recurrir. Evidencia: Matriz de queja Portal. 311</p>	
4. Grado de cumplimiento de los indicadores de eficiencia sanitaria, en relación a: número de pacientes por día, número de camas ocupadas por día, tiempo medio de ocupación de sala quirúrgica, tiempo medio de permanencia del paciente, etc.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con los indicadores de calidad, como también el índice de px por día y se miden a través de las encuestas de satisfacción y por el 67A.</p> <p>Evidencia: Encuestas de satisfacción, índice Ocupación Camas obteniendo un 50%, alcanzando un resultado de un 72% de valoración en el SISMAP Salud e informe de producción hospitalaria 67A.</p>	
5. Tiene ajustada su Cartera de Servicios.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con una amplia cartera de servicios la cual se encuentra publicada en mural informativo y pantalla digital y se actualiza periódicamente. Evidencia: Página web y Cartera de servicios.</p>	
6. Índice de Satisfacción de Usuarios.	<p>El Índice de Satisfacción de Usuarios es un indicador clave que refleja la percepción global de nuestros pacientes respecto a la calidad y atención brindada por el centro de salud.</p>	

	<p>Los resultados obtenidos a través de las encuestas de satisfacción realizadas durante el período enero-mayo nos ofrecen una visión clara y confiable de esta percepción, alcanzando un promedio general de satisfacción del 97.57%.</p> <p>Este alto nivel de satisfacción demuestra el compromiso del centro con la excelencia en la atención y la constante mejora de los servicios ofrecidos, garantizando una <b>experiencia positiva para los usuarios.</b></p> <p><b>Evidencias:</b> Datos suministrados por la plataforma de resultados de la encuesta de satisfacción</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con una oficina de libre acceso a la información, así como portar de 311, plataformas digitales donde se ven las informaciones del hospital. Evidencia: Página web. Portal de transparencia. Facebook e Instagram.</p>	
<p>2. Disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.)</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello labora bajo los lineamientos del SNS y bajo la rectoría del MSP, establecido en la ley de salud pública. Brindamos nuestra cartera de servicios a través de diferentes medios de comunicación. Como página web, mural informativo, pantalla digital y brochure. Como así también la Oficina Libre Acceso de Información y página web, donde carga la información brindada al público en general en el tiempo oportuno. Donde el usuario tanto interno como externo pueden visitar nuestra cartera de servicio. Evidencia: Página web, Redes sociales. Cartera de servicio publicada en mural y pantalla digital.</p>	

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 Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello la información fluye, se le entrega a la autoridad competente la información levantada en 67-A , datos que corresponden a los diferentes indicadores de producción de servicios. Evidencia: Matriz-67-A, POA, Página Web	
--	--	--

### 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).	En nuestra institución la participación de los grupo de interés, se toman en cuenta al realizar la apertura de buzones así como la encuesta de servicio al usuario y grupos focales, de la misma manera el portal 311, toda esta información del cliente la tomamos con el objetivo de mejorar los servicios. En el hospital se realizan encuestas a los pacientes y familiares para medir la calidad de los servicios y los productos aplicados a los pacientes, en las áreas de laboratorio, consulta externa, emergencia e internamientos, también tenemos instalados buzones de sugerencia en la misma área las mismas son socializadas Evidencia : Informe de resultados obtenidos en la apertura de buzones y de encuestas realizadas.	
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).	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello implementó un nuevo sistema de turnos y citas, lo que nos permite montarnos en el tren de la innovación. Adicional a esto también contamos con equipos innovadores en todas nuestras áreas de servicios como son odontología, emergencia , quirófanos entre otras.	
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).	En nuestra institución se garantiza un ambiente libre de discriminación de género, facilitando el acceso con el mismo servicio a cada paciente. Contamos con acceso a la institución para personas con discapacidad así como a mujeres embarazadas con su parqueo identificado. las campañas institucionales de promoción de los derechos y deberes de los usuarios,	

	<p>así como también la gestión estadística de la información institucional.</p> <p>Evidencia. Cartera de servicio, parqueo, acceso en la puesta principal. Matriz 67-A .</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>En nuestra institución hacemos uso de la digitalización y disponibilidad de la información brindada a nuestros usuarios la cual nos ha llevado a aprovechar la tecnología integrando nuestro canales de información, recibimos quejas y sugerencias por el portal 311, como también vía los buzones de sugerencia. A través de las encuestas de satisfacción se mide la facilidad que tienen los usuarios para contactar una cita y también para acceder a los servicios. Así también brindamos nuestro servicio con la cartera de servicio haciendo uso de pantalla digital en nuestro centro, como también las redes sociales.</p> <p>Evidencia : Portal 311.</p>	
<p>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).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con la participación del ciudadano al tomarlo en cuenta para mejorar nuestro servicio haciendo uso de sus opiniones en la encuesta de satisfacción así como en los buzones de sugerencia y página web, con sistema digitales. Contamos con las redes sociales actualizadas, portal de transparencia para poder interactuar con los pacientes.</p> <p>Evidencia: Redes sociales de la institución. Portal de transparencia.</p>	

#### 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.

Documento Externo  
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p>	<p>La imagen institucional y el rendimiento general del centro de salud frente a la sociedad, los ciudadanos/usuarios, empleados y demás grupos de interés, se evalúan de manera sistemática mediante encuestas de satisfacción, las cuales se han consolidado como una herramienta clave para medir la percepción y confianza del público hacia nuestros servicios.</p> <p>Durante el período evaluado, se ha obtenido un resultado de 99.94% de satisfacción en el mes de mayo 2025, lo cual evidencia una valoración altamente positiva de la organización tanto en términos de desempeño como de reputación. Este resultado refleja no solo el cumplimiento de las expectativas de los usuarios, sino también el reconocimiento al compromiso, profesionalismo y esfuerzo colectivo del personal del centro</p> <p><b>Evidencias:</b> Datos suministrados por la plataforma de resultados de la encuesta de satisfacción</p>	
<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, y su contribución para cumplirlos.</p>	<p>El centro de salud fomenta activamente la participación del personal en los procesos de mejora y toma de decisiones a través de canales formales de retroalimentación. Entre ellos, las reuniones departamentales que se han convertido en una herramienta eficaz para captar propuestas e inquietudes del personal, permitiendo su evaluación y canalización hacia las instancias correspondientes para implementar acciones correctivas o de mejora.</p> <p>Asimismo, se promueve el conocimiento y apropiación de la misión, visión y valores institucionales mediante la colocación estratégica de</p>	

	<p>recursos visuales en diferentes áreas del centro. Estas herramientas refuerzan constantemente la cultura organizacional y alinean el accionar del equipo con los principios que rigen nuestra labor.</p> <p>Este enfoque integral fortalece la identidad institucional, motiva al personal y garantiza que cada colaborador contribuya de manera consciente y coherente al cumplimiento de los objetivos del centro.</p> <p><b>Evidencias:</b> Listados de participantes de reuniones de departamentos y fotografías de la visión, misión y valores institucionales</p>	
3. La participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución contamos con mesa de trabajo así como los diferentes comités. Y con los encargados de los diferente departamentos o la persona involucrada en el proceso los cuales se reúnen periódicamente buscado soluciones para mejorar los problemas o situaciones encontradas en el centro, Según la encuesta de clima laboral del año 2024 las personas expresaron un nivel de involucramiento de el cumplimiento de la misión, visión y Valores. Evidencia: Mesa de trabajo. Reuniones de comité, Lista de participantes</p>	
4. Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello existen programas de capacitación que se imparten a los colaboradores sobre los conflictos de intereses y el comportamiento ético que deben modelar dentro de la Institución</p> <p>Evidencia: listados de participantes en Talleres de Inducción; fotos del Taller de Socialización del régimen Ético y Disciplinario; buzones de denuncias.</p>	
5. Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Existe una percepción de la organización, la cual fue identificada tras ser realizada la encuesta sistemática de clima laboral</p> <p>Evidencia: encuesta de clima laboral.</p>	

6. La responsabilidad social de la organización.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con un departamento de responsabilidad social llamado trabajo social, destinado para ayudar a los pacientes . a la vez ofrecemos pasantías en nuestras diferentes áreas a un sin número de estudiantes que solicitan dicho servicio. También se encuentran las jornadas médicas, donde el equipo médico con diferentes especialidades se traslada a la comunidad a brindar servicio de salud de manera gratuita. Evidencia: jornada médica , Fotos, listado de ayuda, operativos médicos .	
7. La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello estamos en la vanguardia con la innovación, evidenciado en el apego a los nuevos cambios que se presentan en el día a día siguiendo el alineamiento de SNS, existen mesas de trabajos para mejorar e innovar los procesos. Evidencia: Lista de participantes.	
8. El impacto de la digitalización en la organización.	La digitalización ha tenido un impacto significativo en la mejora de los procesos internos y en la calidad de los servicios ofrecidos por el centro. Uno de los avances más relevantes en este sentido ha sido la implementación del sistema digital de gestión de citas y turnos, que ha transformado la forma en que los usuarios acceden a los servicios de salud.	
9. La agilidad en los procesos internos de la organización.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello realiza reuniones periódicas para mejorar los procesos y gestionamos que se entreguen a tiempo los reportes. Así también se toman en cuenta las opiniones de los usuarios al realizar la encuesta de satisfacción y bajo el seguimiento de los buzones y a través del portal 311. Compartiendo información de manera interna y externa. Evidencia: Reportes. Lista de participantes. Encuesta de satisfacción, portal web .	

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

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

<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello los Planes de ejecución distribuidos por el SNS y la Metropolitana se ejecutan a través de los diferentes departamentos requeridos. Se realiza la encuesta de clima laboral, Se realiza el PEI donde se establecen los objetivos y metas, también se elaboran los presupuestos con los departamentos correspondientes para dicho fin. Evidencia: Encuesta de Clima laboral. lista de participación.</p>	
<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>El Hospital realiza Planes operativos y procesos administrativos supervisados por el SNS, MAP. Podemos hacer mención también el manual de funciones en cual está estandarizado por el MAP y SNS. Evidencia: POA, Manual de Funciones. Mapa de procesos.</p>	
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Cada colaborador tiene sus funciones asignadas, según manual de funciones. Los mismos se evalúan a través de la evaluación del desempeño , la cual se realiza cada dos años. Con respecto a la asignación de tareas, las mismas van a depender de la descripción de cada área según lo indica el manual de funciones de la organización EVIDENCIA: Manual de funciones. Acuerdos de Desempeño. POA.</p>	
<p>4. La gestión del conocimiento.</p>	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello se realizan capacitaciones al personal administrativo y personal médico. se gestionan capacitaciones y retroalimentación en cualquier tema innovador. Evidencia: Plan de capacitación .</p>	
<p>5. La comunicación interna y las medidas de información.</p>	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello el departamento de comunicaciones envía la información por las diferentes vías para informar sobre inconvenientes o logros que realiza el hospital o cualquier información de interés. Evidencia: Informe.</p>	
<p>6. El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>		<p>No tenemos evidencia</p>

7. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello tiene un comité de calidad en la gestión el cual se reúne mensualmente con la intención de identificar, analizar y proponer ideas innovadoras . Evidencia: lista de participación de reuniones del comité	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello El ambiente de trabajo se mide a través de la encuesta de clima laboral la cual se ejecuta en nuestra institución cada dos años, donde a los empleados se le mide en nivel de satisfacción en relación a sus condiciones de trabajo y trato personal. Para cuidar el ambiente laboral el departamento de RR.HH cuando surge algún inconveniente con empleado y encargado o supervisores, procede a retroalimentar y/o a capacitar en manejo de conflictos, o en su defecto aplica una amonestación según la falta cometida. Evidencia : Encuesta de clima laboral. Amonestación escrita.	
2. El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello desde el área de RRHH, se evalúan las condiciones y/o limitaciones de los colaboradores, para reajustar dentro de lo que nos permite la ley , los horarios de trabajo de nuestro personal. Evidencia: Encuesta de clima laboral.	
3. El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello, en nuestra institución el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización se gestiona mediante la Incorporación de los empleados a los grupos de apoyo y comités para la toma de decisiones de la Institución. Nos regimos por el lineamiento del SNS y la Ley 41- 08, para otorgar el derecho que corresponde al servidor público. Este aspecto mide la percepción de los colaboradores a través de la	

	encuesta de clima laboral. Evidencias Ley 41-08, Encuesta de clima laboral.	
4. Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello. En nuestra institución las instalaciones cuentan con facilidad tanto para los empleados como para los usuarios, un buen acceso a nuestra instalación con rutas alternas que alimentan nuestro plantel y las condiciones ambientales de trabajo son favorables. En algunas áreas se evidencia la percepción positiva sobre el trato justo y el comportamiento en la organización. Evidencia: Encuesta de clima laboral	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Desarrollo sistemático de carrera y competencias.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En esta institución implementamos y damos seguimiento al plan de capacitación para dotar a las Personas de las competencias necesarias que nos permitan alcanzar los objetivos siguiendo los lineamientos de Inap. Donde RR.HH trabaja la parte del desarrollo de las competencias de los colaboradores. Adquirimos adiestramiento por parte del SNS y de la Metropolitana, ofreciéndonos la posibilidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos en temas desconocidos que fuesen a implementar. Evidencia. Plan de capacitación	
2. Nivel de motivación y empoderamiento.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución a través de charlas de motivación, empoderamiento y liderazgo, el departamento de recursos humanos promueve el desarrollo de competencias y habilidades de nuestros colaboradores. Según los lineamientos del SNS todos los hospitales deben dar un incentivo dos veces al año, para motivar a los colaboradores a desempeñar mejor sus funciones.	

	Evidencia : Plan de capacitación, Incentivo Senasa .	
3. El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>En nuestra institución contamos con un plan de capacitación para desarrollar las habilidades profesionales, donde todo colaborador tiene el derecho de participar en cualquier capacitación impartida mediante el Infotep y el Inap.</p> <p>Evidencia: Encuesta de clima laboral, plan de capacitaciones.</p>	

## 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 ausentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	<p>El hospital mide el índice de rotación mediante una matriz recibida desde el SRS, la cual especifica el motivo de la rotación.</p> <p>Con respecto al absentismo , lo medimos mediante un formulario que describe la razón de la ausencia y datos del colaborador. y la motivación la medimos vía la encuesta del clima laboral.</p>	
2. Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello el nivel de participación en actividades de mejora se ejecuta mediante reuniones con el equipo directivo para buscar soluciones a problemas identificados levantamientos de necesidades, se involucra al personal para realizar los planes de mejora.</p> <p>Evidencia: Planes de mejora. Lista de participación.</p>	
3. El número de dilemas éticos (por ejemplo: posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello el departamento de recursos humanos, recibe todos los conflictos de intereses y los comunica a la máxima autoridad para tomar acciones. Pretendemos conformar el comité de Ética.</p> <p>Evidencia: Amonestaciones. Reportes.</p>	

<p>4. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello, en nuestra institución se fomenta la participación voluntaria de los colaboradores, mediante campañas internas, lo que nos deja como resultado un club de donantes interno y externo. Evidencia: club donante de sangre ,foto .</p>	
<p>5. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los usuarios/pacientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al usuario/pacientes, ciudadano/ cliente, número de quejas de los pacientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>El centro ha enfocado esfuerzos importantes en fortalecer las capacidades del personal para ofrecer una atención centrada en el usuario. A través del Departamento de Recursos Humanos, se ha dado prioridad a la <b>formación continua del personal de atención al usuario</b>, desarrollando jornadas y talleres en temas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Humanización de los servicios de salud</b></li> <li>● <b>Atención al usuario y trato digno</b> <b>Manejo del estrés</b></li> <li>● <b>Inteligencia emocional en contextos hospitalarios</b></li> </ul> <p>Estas acciones de capacitación no solo mejoran la competencia técnica y actitudinal del personal, sino que también refuerzan la empatía, la escucha activa y la calidad del trato hacia los pacientes y sus familiares.</p> <p>Por otro lado, los <b>buzones de sugerencias</b> continúan siendo una herramienta valiosa para <b>medir y evaluar la percepción de los usuarios</b> sobre la actitud y comportamiento del personal. A partir de esta retroalimentación, se identifican áreas de mejora, se reconocen buenas prácticas y se implementan acciones correctivas cuando es necesario.</p>	

	<p>Este enfoque integral garantiza que la atención brindada esté alineada con los principios de calidad, respeto y calidez humana.</p> <p>Evidencias: Plantilla de seguimiento QDSR y lista de participantes en capacitaciones.</p>	
--	---	--

**2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados de Indicadores relacionados con:</b></p> <p>✦ El rendimiento individual (por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución realizamos evaluaciones a todos los colaboradores para medir su rendimiento individual.</p> <p>Evidencia: Acuerdos y evaluaciones del desempeño</p>	
<p>2. El uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>En nuestra institución el uso de herramientas digitales de información y comunicación se lleva a cabo en cada departamento con internet en cada PC manteniendo, tanto una comunicación interna como externa, así como otro tipo de tecnologías basados en sistemas como el de sistema compras, facturación, inventario, sistema de tickets.</p>	

	Evidencia: sistema de tickets. Siscompra .	
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 Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución se desarrolla con mayor éxito la habilidad del personal incluyendolos en las formaciones disponibles ya sean diplomados , capacitaciones puntuales y talleres, incluidos en el plan de capacitación. Se realiza un seguimiento trimestral a la implementación del plan de capacitación. Evidencia: Plan de Capacitación	
4. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No tenemos evidencia

## 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.	Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución realizamos operativos, jornadas médicas, llevando soluciones a los más necesitados de nuestra comunidad. evidenciado en las compras de medicamentos a pacientes que no tienen recursos disponibles . Así como oportunidad de pasantía tanto a estudiantes universitarios como de las escuela Evidencia: Publicaciones de operativos médicos. Cartas de aceptación de pasantía. Lista de pasantes.	
2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.	Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución la reputación de la organización se mide con los resultados de la encuesta satisfacción. Contamos con un departamento de trabajo social, que realizan obras sociales a personas indigentes que	

	<p>no tienen familiares, así como dando sepultura a los que no tienen los recursos. Evidencia: Encuesta de Satisfacción Reportes</p>	
<p>3. El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Nuestra institución cuenta con una valoración positiva en nuestra comunidad y sectores aledaños, ya que su ubicación geográfica y los servicios ofrecidos a los ciudadanos permiten tener reducción en el gasto familiar de bajo recurso. También podemos notar grupos de interés implementando negocios así como empresas alrededor del centro de salud, esto permite el desarrollo de nuestra comunidad, dinamismos de la economía tanto de la comunidad como del país. Evidencia: Diversas actividades comerciales. número de chiriperos que venden, farmacias, centros de estudio, taxistas, motoconchos, vendedores ambulantes y funerarias.</p>	
<p>4. El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura y la integridad. (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución el impacto de la organización en la calidad de la democracia, Según la encuesta de satisfacción y grupo de interés nuestro centro hace aporte significativo a la sociedad en cuanto la transparencia, nuestro centro está alineado con la disposición de MSP Y el SNS para brindar un servicio de calidad, respetando el comportamiento ético, y los derechos de los ciudadanos. Evidencia: Cartera de servicios</p>	
<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución la percepción del impacto social Es positiva y favorable con la sostenibilidad social según el resultado en la encuesta ya que usa la transparencia en sus compras por el portal y también dinamiza en comercio local y el marco de la interacción que la institución tiene con la comunidad. Evidencia: Comité de compras. Proceso de apertura de sobres. Oferta en el portal de compras</p>	

6. Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución para la toma de decisiones se integran la parte directiva y administrativa así como los grupos de interés. Evidencia: Reuniones y lista de participación	
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.).	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello nuestra institución participa en eventos organizados para la comunidad como son jornada de medicina con diferentes especialidades así como jornadas de odontología, también proporcionando los recursos según lo amerite el evento realizado en apoyo a la sociedad. Evidencia: Jornadas médica Programa fomento de la salud bucal	
8. Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Las felicitaciones y sugerencias las recibimos por medio de las redes sociales a través de mensajes o videos, también por la línea 311 y por medio del departamento de atención al usuario se reciben las sugerencias y se colocan en una matriz de registro. Evidencia: Línea 311 y matriz del QDSR.	

## 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.).	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución existe el comité de compras el cual cumple con las políticas establecidas SNS para estos fines. Existen protocolos para estos procesos medioambientales, donde se le da un seguimiento constante así como a la ruta de desechos sólidos, hay una vigilancia permanente en cuanto a la electricidad y el gas, también se mide la dureza y la calidad del agua. Contamos con el departamento de bioseguridad donde lleva a cabo la Supervisión de la ruta sanitaria en el EES y Auto monitoreo las	

	medidas de políticas de bioseguridad hospitalarias Evidencia: Supervisión de la ruta. Diagnóstico interno de agua .	
2. Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Nuestra institución realiza reuniones con grupo de interés o con diferentes líderes religiosos y comunitarios según los amerite la situación o tema de interés relación a la parte interesada. Evidencia: Listado de participantes.	
3. Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	En el Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello, nuestra institución brinda la Información y notas de prensa a través de nuestro departamento de comunicación. Evidencia: Notas de prensas	
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 tenemos evidencia de que exista este programa
5. Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No tenemos evidencia
6. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. (Número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).	Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello. Nuestra institución participa y realiza conferencias con diferentes hospitales para capacitarse, mayormente adiestramiento por el SNS y SRS Metropolitana con los diferentes temas actuales así como para socializar los hallazgos y buscar posibles soluciones. Evidencia: listados de participantes taller 3 I I, taller RCP.	

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).	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Cuenta con un comité de Eventos Adversos y Caídas. con el que se busca prevenir los riesgos de salud y accidentes tanto de nuestros colaboradores como de los usuarios. Evidencia: Acta del Comité	
8. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo: informe de sostenibilidad).		No se ha Medido
9. Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.		No se ha medido
10. Uso de incinerador para los residuos médicos.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Nuestra institución cuenta con un contrato con la empresa AIDSA para el retirado de desechos sólidos hospitalarios . Evidencia. portal de compras y contrato con AIDSA	
11. Política de residuos y de reciclado.	Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Contamos con política interna , clasificación del desecho y depositado en funda de colores y depositan en un recipiente clasificado por su color luego es depositado en área de desecho para ser retirado por la empresa asignada, donde el departamento de bioseguridad hospitalaria diseña la ruta y le da un seguimiento constante Evidencia. Seguimiento de bioseguridad. Manual de manejo de desechos. Comité de desechos hospitalarios Contrato con AIDSA.	

### 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
----------	--------------------------------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1. Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.</p>	<p>Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución los resultados en términos de cantidad y productos se publican en la matriz 67-A de todos los servicios ofrecidos por nuestro centro de salud, en cuanto a calidad de servicios, esta se mide por los resultados de la encuesta de satisfacción, con una satisfacción al usuario de un 99.54% Evidencia: Matriz 67-A, Reporte de la Encuesta de satisfacción.</p>	
<p>2. Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>		<p>No se evidencia información cuantitativa sobre Outcomes</p>
<p>3. Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.</p>		<p>No tenemos evidencia</p>
<p>4. Nivel de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello, En este centro hospitalario se cumplen los contratos al igual que los acuerdos, tenemos contratados proveedores de servicios que suplen las necesidades del centro, así como acuerdos con diferentes universidades. Evidencia: Contrato claro y Altice. Contrato AISAD. Acuerdos con las instituciones universitarias y proveedores.</p>	
<p>5. Resultados de inspecciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución se realizan auditorías por parte del Ministerio de Salud Pública, SNS y Metropolitana, como también del Área IV para el cumplimiento de los indicadores priorizados de salud, estos resultados son entregados a la máxima autoridad para realizar planes de mejora y poder subsanar dichas debilidades encontradas. Evidencia: Informe de las auditorías externas Auditorías interna. Monitoreo del POA</p>	
<p>6. Resultados de la innovación en servicios/productos.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución como resultado de la innovación hemos implementado sistemas para</p>	

	mejorar nuestros servicios y aumentar la producción. Atención al usuario implementó un sistema de ticket.  Evidencia: Sistema de ticket.	
7. Resultados de la implementación de reformas del sector público.	Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Nuestra institución se ajusta a la reforma implementada por el Ministerio de Salud Pública, ya que esta institución es nuestro Órgano Rector. Evidencia: Proceso financiero. Portal de transparencia.	
8. Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello, nuestra institución, cuenta con diferentes voluntarios en el área de salud porque es un centro de estudios donde los estudiantes ofrecen sus servicios a los pacientes para brindar un mejor servicio. Así también podemos notar la lista de voluntarios de donantes de sangre. Evidencia: Listado de voluntarios. Club de Donantes	

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.	Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución se realizan todos los procesos y lineamientos establecidos por el SNS para brindar un mejor servicio a los usuarios. Cumplimos con la ejecución y le damos seguimiento al plan de capacitación así como el cumplimiento de la evaluación del desempeño, nos mantenemos capacitando nuestros colaboradores para mejorar el servicio al igual la eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, se gestiona mediante el análisis de la ejecución presupuestaria, cumplimiento de plan de compras, Análisis financiero del ingreso vs el gasto. Evidencia: Ejecución Presupuestaria. Evaluación de acuerdos de desempeño.	
2. Resultados de mejoras e innovaciones de procesos.	Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución el resultado de la innovación se verifica en el porcentaje de satisfacción del usuario,	

	<p>muestra de ello es el nuevo sistema de turnos y citas implementado en el área de atención al usuario. Evidencia: Sistema de ticket en el área de atención al usuario. Áreas remodeladas.</p>	
3. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No se ha realizado
4. Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).	<p>Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución la eficacia de las alianzas con las diferentes empresas se mantiene desde hace unos años, unas más antiguas que otras . En la actualidad tenemos acuerdos con macrotech. Acuerdos con universidades. Acuerdo con Aroma Café. Acuerdo con Telefónica de Claro. Acuerdo con Telefónica Orange, teniendo un grado de cumplimiento 100% de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas. Evidencia: Acuerdo con macrotech. Acuerdo con universidades. Acuerdo con Aroma Café. Acuerdo con Telefónica de Claro. Acuerdo con Telefónica Orange.</p>	
5. Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.)	<p>Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución el impacto de la tecnología ha venido a mejorar la eficiencia en los diferentes procesos, y a dar mejoría a todos los servicios ofrecidos. La mayoría de los departamentos cuenta con pc e internet, por ejemplo el área de compras se maneja en el portal de compra donde se mantiene actualizado con información tanto para proveedores como para clientes internos, como también mejor comunicación con pantalla digital de información y redes sociales. Evidencia: Página web Redes sociales. Pantalla digital. Portal OAI.</p>	

6. Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución se realizan inspecciones de auditoría de todos los procesos financieros, como también se realizan auditorías de los expedientes clínicos. De igual manera se realizan auditorías de los activos fijos de la Institución. De manera permanente son evaluados los controles internos de la Institución, desarrollando planes de mejora donde se identifican las debilidades y se plasman las tareas para mejorarlas. Evidencias: Informe de auditoría Interna, Inventario de bienes	
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 tenemos evidencia.
8. Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución contamos con la ejecución del presupuesto con un 49% de aprobación en el sismap. También se cumplen los objetivos financieros según se establezca, y deben estar alineados con el SNS. En cuanto a la medida de disponibilidad de los recursos adquiridos se establecen los reportes financieros para llevar más control de dichos objetivos. Evidencia: Sismap. Reporte financiero Reporte POA. Reportes trimestrales del SNS	
9. Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a suplidores.		No tenemos evidencia

**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.