

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

HOSPITAL GENERAL Y DE ESPECIALIDADES NUESTRA SEÑORA DE LA ALTAGRACIA (HGENSA)___

FECHA:

03/06/2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, 2021

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Documento Externo
SGC-MAP

Evaluación Individual.

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (Directivos y supervisores): I. Formulan y desarrollan la misión, la visión y valores de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados relevantes.</p>	<p>Si formulamos la Misión visión y valores, la cual fue Consensuado implicando a los grupos de interés y empleados relevantes.</p> <p>Evidencia: tenemos colocado nuestra visión y misión</p> <ul style="list-style-type: none">•En recepción, en la área de emergencia,•Área administrativa,•En la parte trasera de los carnet,•En nuestro sitio web, y trabajamos de la mano con cada uno de los planes establecidos por SNS. <p>Listado de participación de grupos de interés y empleados relevantes /2023-2024</p>	

<p>2. Establece el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando que los principios y valores del sector público, específicamente del sector salud, tales como: universalidad, humanización, la integridad e integralidad, solidaridad, eficacia, la transparencia, la innovación, la responsabilidad social, la inclusión y la sostenibilidad, el estado de derecho, el enfoque ciudadano, la diversidad y la equidad de género, un entorno laboral justo, la prevención integrada de la corrupción, entre otros, sean la corriente principal de las estrategias y actividades de la organización.</p>	<p>El hospital HGENSA Hiso la formulación de la misión y la visión institucional, con los lineamientos de las políticas actuales con el objetivo de brindar servicios de calidad, en busca de satisfacer las Necesidades de cada uno de los usuarios.</p> <p>Evidencias: Valores: compromiso, humanidad, Responsabilidad social y Traspendencia Fotos de los valores publicados en las áreas, Listado de participación de los grupos de interés /2024</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>Si cada uno de nuestros lineamientos están dirigidos por las estrategias nacionales y las reformas del sector público y la a agenda nacional dirigidos por un POA del SNS.</p> <p>EVIDENCIA: Informes trimestrales, físicos y digital 2023-2024</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>Hemos comunicado la misión, visión, valores y objetivos estratégicos los empleados de la organización por medio de</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • inducciones personal nuevo ingreso por RRHH/2024 • charlas por el personal de atención al usuario/2024 • tenemos colocado nuestra visión y misión • en recepción, en la área de emergencia, • área administrativa, 	

	<ul style="list-style-type: none"> •en la parte trasera de los carnet, •en nuestro sitio web, •En nuestra cuenta de Facebook. • Medios de comunicación a través del departamento de publicidad y relaciones publicas 	
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).		No contamos con esta actividad.
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).		No contamos con esta actividad.
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.		No contamos con esta actividad
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).		No contamos con esta actividad

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Se tiene claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	Tenemos una estructura organizativa enviada directamente del servicio nacional de salud mediante correo electrónico a la gerencia de recursos humanos, EVIDENCIA: Correo electrónico Y Manual de funciones Oorganigrama actualizado / 2024	
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.		No contamos con esta actividad
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.).		No contamos con esta actividad
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).		No contamos con esta actividad
5. Se aplica los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.		No contamos con esta actividad
6. La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.		No contamos con esta actividad

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.		No contamos con esta actividad
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>flotas asignado al personal de mayor incidencia en el hospital, comunicación interna con teléfonos VOIP, internet, walking talking, circulares internas</p> <p>EVIDENCIAS: flotas, radios de corto alcance, correos electrónicos, cartera de servicio</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>El departamento de RRHH fomento el diplomado de calidad de acuerdo a las norma ISO 9001.promoviendo a cultura de mejora continua</p> <p>EVIDENCIAS: Acuerdo de curso, informes, fotos y listado de participación 2023</p>	
10. Se comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.	<p>De manera interna las iniciativas de cambios para los colaboradores se comunican de manera efectiva y oportuna, para los grupos de interés se cuenta con una herramienta de comunicación efectiva</p> <p>EVIDENCIAS: Reuniones, correos y listado de participación de reuniones y fotos. 2024</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.		No contamos con esta actividad

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Los líderes (directivos y supervisores): Jefes de Servicios y Unidades, Supervisores de Enfermería, Responsables de Formación y Docencia, etc.)</p> <p>1. Predica con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, involucrándose en la mejora del sistema de gestión, participando en las actividades que realizan los servicios médicos, estimulando la creación de grupos de mejora, entre otros.</p>		No contamos con esta actividad
<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>		No contamos con esta actividad
<p>3. Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>		No contamos con esta actividad
<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>		No contamos con esta actividad
<p>5. Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>		No contamos con esta actividad
<p>6. Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se ajusten a los nuevos requisitos (preparándose para los imprevistos y aprendiendo rápidamente.</p>	<p>Si contamos con un departamento de enseñanza médica y administrativa</p> <p>EVIDENCIAS: Acuerdo con universidades escrito e informes 2022-2024</p>	

7. Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No contamos con esta actividad

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.		No contamos con esta actividad
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.		No contamos con esta actividad
3. Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión.		No contamos con esta actividad
4. Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.		

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.).		No contamos con esta actividad
6. Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.		No contamos con esta actividad
7. Aumentan la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, centrado en las necesidades de los grupos de interés, especialmente, en lo que se refiere la promoción y protección de la salud, control de las enfermedades, otros.		No contamos con esta actividad

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>La Organización:</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>		No contamos con esta actividad

2. Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y analiza con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas, procurando satisfacerlas.		No contamos con esta actividad
3. Analiza las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas.		No contamos con esta actividad
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.).		No contamos con esta actividad

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades, a las estrategias nacionales o las relacionadas con el sector que sean establecidas por sus órganos superiores.		No contamos con esta actividad
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.		No contamos con esta actividad
3. Integra aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y transversalización de género en las estrategias y planes de la organización.		No contamos con esta actividad
4. Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.		

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (directivos y supervisores): 1. Implantan la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>		No contamos con esta actividad
<p>2. Los objetivos operativos se traducen en programas y tareas con indicadores de resultados.</p>		No contamos con esta actividad
<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>		No contamos con esta actividad
<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>		No contamos con esta actividad

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>1. Identifica las necesidades y los motores impulsores de la innovación y el cambio, teniendo en cuenta las oportunidades y la necesidad de la transformación digital.</p>		No contamos con esta actividad

2. Construye una cultura impulsada por la innovación y crean un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.		No contamos con esta actividad
3. Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No contamos con esta actividad
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.		No contamos con esta actividad
5. Implementa métodos y procesos innovadores para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes y reducir costos, proporcionándoles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		No contamos con esta actividad
6. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No contamos con esta actividad

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.		No contamos con esta actividad

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.		No contamos con esta actividad
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.		No contamos con esta actividad
4. Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia.		No contamos con esta actividad
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		No contamos con esta actividad
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).		No contamos con esta actividad
7. Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas		No contamos con esta actividad
8. (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.		No contamos con esta actividad

9. Se aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: funciona una unidad de género, y acciones relacionadas a esta.		No contamos con esta actividad

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Se implementa una estrategia / plan de desarrollo de recursos humanos basado en la competencia actual y el desarrollo de perfiles competenciales futuros identificados, incluyendo las habilidades docentes y de investigación, el desarrollo de liderazgo y capacidades gerenciales, entre otras.		No contamos con esta actividad
2. Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual.		No contamos con esta actividad
3. Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.		No contamos con esta actividad
4. Se desarrollan y promueven métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).		No contamos con esta actividad
5. Se planifican las actividades formativas en atención al usuario y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No contamos con esta actividad

6. Se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros (gestión del conocimiento), en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No contamos con esta actividad
--	--	--------------------------------

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.		No contamos con esta actividad
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.		No contamos con esta actividad
3. Se realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral y los niveles de satisfacción del personal y se publican los resultados y acciones de mejora derivadas.		No contamos con esta actividad
4. Se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos para garantizar la bioseguridad y otras condiciones de riesgo laboral.		No contamos con esta actividad
5. Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.		No contamos con esta actividad
6. Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No contamos con esta actividad

7. Se aplican métodos para recompensar y motivar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la revisión periódica de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas u otro tipo.		No contamos con esta actividad

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes de la organización:</p> <p>I. Identifican a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. Por ejemplo: Proveedores de equipos, insumos o servicios; universidades; grupos de voluntariados, organizaciones comunitarias, y sociedad civil, organismos internacionales, ARS, etc.).</p>	<p>En la actualidad la institución cuenta con alianzas estratégicas con diferentes universidades, institutos, hospitales del tercer nivel, centros de atención primaria, modelos penitenciarios, farmacéuticas, acuerdos de usos como datos.</p> <p>Evidencias: Registro de reuniones, Acuerdos documentados, 2023-2024</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.		No contamos con esta actividad
3. Definen el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.		No contamos con esta actividad
4. Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No contamos con esta actividad
5. Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública.	<p>Contamos con un departamento de compra y contrataciones y un comité de compra que asegura los principios y los valores de la organización seleccionando los proveedores que reúnen los requisitos establecidos por la ley de compra y contrataciones y las normativas publicad.</p> <p>EVIDENCIAS: Portal en línea, documentos escritos digitales 2023-2024</p>	

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

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

<p>1. Incentiva la participación y colaboración activa de los pacientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>En la actualidad hemos realizado de manera activa encuestas para conocer las necesidades de los usuarios y los buzones de sugerencias, quejas y felicitaciones, Hemos incentivado la involucración de los ciudadanos/clientes a través de sondeos de opinión y encuesta, los cuales hemos podido utilizar como herramienta para la implementación de cambios (necesidad de consulta) y toma de decisiones. Escuchamos sus quejas y sugerencias a través de los buzones que están en cada área de servicio de nuestro centro de salud</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de las quejas y sugerencias, 2023-2024</p> <p>Buzones de quejas y sugerencias, portal en línea, páginas web, correo electrónicos.2023-2024</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>No contamos con esta actividad</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>Se realizan mediciones de satisfacción, con el fin de conocer el nivel de complacencia de nuestros usuarios, en relación a los servicios ofrecidos. El objetivo de esto es acercarnos cada vez más a sus necesidades. Llevamos en proceso nuestra carta compromiso</p> <p>EVIDENCIA: informes de las encuestas y resultados de las mediciones. Enero - marzo 2024 Promedio General de Satisfacción 95.80%</p>	

--	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente.	<p>Si alineamos la Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>EVIDENCIA Informes financieros al POA. documentaciones físicas y digital del manejo financiero 2024,</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 servicios para aumentar la capacidad de ser Contratados por ARS, etc.		No contamos con esta actividad
3. Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No contamos con esta actividad

<p>4. Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible.</p>	<p>Si la transparencia presupuestaria está en la publicación de la información en el portal de transparencia, El departamento de finanzas puede asegurar la transparencia financiera, a través de una gestión basada en la ley. 340-06 de compra adjunto con la ley 183-02, de sistema financiero del Estado, tomando en cuenta el presupuesto asignado</p> <p>EVIDENCIAS: INFORMES DEL COMITÉ DE COMPRA DEL MANEJO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES Portal de transparencias en línea Porcentaje promedio de cumplimiento SISCOMPRA Objetivo Logrado. Hospital General y de Especialidades Nuestra Señora de La Altagracia. 14/07/2023 VERDE_OSCURO 98.00% Porcentaje promedio de cumplimiento SISCOMPRA Objetivo Logrado. Hospital General y de Especialidades Nuestra Señora de La Altagracia. 05/06/2024 VERDE_OSCURO 95.00%</p>	
<p>5. Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.</p>	<p>Si el departamento de estadística hace los reportes correctos de la producción, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes y Reportes estadísticos digitales y físicos Primer trimestre 2024 total consulta externa 6.609 total emergencias 9.068 pruebas de laboratorios 22.686 Imágenes 12.575 Total de Hospitalización 6.796 procesos quirúrgicos 290 partos 0 nacidos vivos 0 los resultados en 0 es porque estamos separados del materno infantil. Solo atendemos adultos.</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Ha creado una organización de aprendizaje que proporciona sistemas, procesos y procedimientos (protocolos) para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	<p>Contamos con un sistema para gestionar y almacenar información llamado Gestión medica digital (GEMEDI) en los departamentos claves como: Consultas, atención al usuario, estadística y admisión, facturación, etc</p> <p>EVIDENCIAS: Protocolos médicos, informes.2023-2024</p>	
2. Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.	<p>Actualmente se colecta información con el fin de que esta sea analizada y utilizada de manera eficiente</p> <p>EVIDENCIAS. Informes del sistema (GEMEDI 2024)</p>	
3. Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No contamos con esta actividad
4. Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No contamos con esta actividad
5. Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No contamos con esta actividad
6. Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.	<p>Una vez que se integra un nuevo colaborador, a este se le facilitan las informaciones de lugar con el objetivo de que pueda conocer todo lo relativo a sus funciones y la institución en general, aunque esto no se haga como parte de un protocolo ya establecido.</p> <p>Evidencias: informes del departamento de la información, listado de participación de</p>	

	capacitaciones físicas y digital.2024	
7. Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.		No contamos con esta actividad
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.		No contamos con esta actividad
9. Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que se van que dejan de pertenecer a la organización se retiene dentro de la organización.		No contamos con esta actividad

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No contamos con esta actividad
2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No contamos con esta actividad
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.).		
4. Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.		No contamos con esta actividad
5. Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.		No contamos con esta actividad

6. Toma medidas para proporcionar protección efectiva de datos y seguridad cibernética, implementando normas/protocolos para la protección de datos, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No contamos con esta actividad
7. Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por usuarios no electrónico, etc.		No contamos con esta actividad
8. Gestiona los procesos del SUGEMI acorde al modelo de atención que permita un abordaje de organización y la razón de mejorar los resultados para garantizar el acceso a medicamentos de calidad.		No contamos con esta actividad

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte y materiales).	Contamos con un departamento de ingeniería y mantenimiento que se encarga del mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte y materiales). EVIDENCIAS: Plan de Mantenimiento e informes de chequeos 2024	

2. Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>Contamos con el uso eficiente de las instalaciones, tomando en cuenta las necesidades de los colaboradores.</p> <p>EVIDENCIAS: documentación de informes del mantenimiento de equipos e infraestructura. En mantenimiento e activos fijos, 2023-2024</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.		No contamos con esta actividad
4. Asegura de que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado (por ejemplo, al ponerlas a disposición de la comunidad local).		No contamos con esta actividad
5. Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.		No contamos con esta actividad
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>Contamos con parqueos señalizados en todas las áreas, tanto para los colaboradores como para los usuarios externos, con rampas para discapacitados, sillas de ruedas, etc.</p> <p>EVIDENCIAS: fotos de rampas, parqueo para minusválidos, parqueo para empleado.</p>	
7. Tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.	Si contamos con un comité de emergencias y desastres, el cual está encargado de establecer los	

	<p>planes para la gestión de riesgos. Actualizado 2023</p> <p>Evidencias: Acta constitutiva del comité de Emergencias y desastres, informes, reuniones, listado de participación, y fotos de actividades. 2024</p>	
8. Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)	<p>Disponemos de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Adulto, UCI) 2024</p> <p>EVIDENCIA: Plan de Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios, fotos de trabajos realizados acordes al plan. Informes del plan trimestral. 2024</p>	
9. Cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra).		No se cuenta con esta práctica
10. Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.		No se cuenta con esta práctica

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considere lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La organización:</p> <p>I. Tiene identificados claramente sus procesos en un mapa y los propietarios de cada proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asignan responsabilidades y competencias.</p>		No se cuenta con esta práctica

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.		No se cuenta con esta práctica
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.		No se cuenta con esta práctica
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.		No se cuenta con esta práctica
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.).		No se cuenta con esta práctica
6.Implementa un sistema de información en la provisión de servicios y el control epidemiológico eficaz, mediante la socialización y control de los Protocolos y Normas, las Medidas Sanitarias, la Articulación de la Red (Sistema de referencia y contrareferencia), el expediente clínico integral. (Expediente único) entre otros.		No se cuenta con esta práctica
7.Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.		No se cuenta con esta práctica

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

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

1. Identifica, diseña, entrega y mejora los servicios y productos, utilizando métodos innovadores e involucrando a los pacientes y grupos de interés para identificar y satisfacer sus necesidades y expectativas. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, aplicando la diversidad y la gestión de género, otros.		No se cuenta con esta práctica
2. Gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.		No se cuenta con esta práctica
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, tableros de anuncios en Braille y audio), otros.		No se cuenta con esta práctica

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.		No se cuenta con esta práctica
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.		No se cuenta con esta práctica

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.		No se cuenta con esta práctica
4. Desarrolla asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) sector privado y de ONG para la prestación de servicios coordinados.		No se cuenta con esta práctica

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o		No contamos con esta actividad

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.)		
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).		No contamos con esta actividad
3. Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se cuenta con esta práctica
4. Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).		No se cuenta con esta práctica
5. Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes.		No contamos con esta actividad

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de consulta, de visita; tiempo de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).		No se cuenta con esta práctica
2. Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, y		No contamos con esta actividad

agilidad en el tiempo de entrega de citas, resultados, funcionamiento de los equipos, disponibilidad de insumos, medicinas, y enfoque medioambiental, etc.).		
3. Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se cuenta con esta práctica
4. Capacidades de la organización para la innovación.	<p>Contamos con un equipo joven de profesionales, que tienen la capacidad de cambios y de innovación, eso permite que podamos efectuar ciertos procesos e innovarlo cuando así precise.</p> <p>Contamos con un departamento de planificación el cual planifica cualquier nueva estrategia a implementar.</p> <p>EVIDENCIAS: Departamento de enseñanza médica y residencias médicas.</p>	
5. Digitalización en la organización.	<p>Contamos con un departamento de IT. El cual tiene control específico de la sistematización de las áreas y en el área que se requiere hay personal de digitalización</p> <p>EVIDENCIAS: físicas y digitales de programación de las áreas, en el departamento de IT.</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
1. Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).		No contamos con esta actividad
2. Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas, Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 1. Costo de los servicios. 2. Cumplimiento de la Cartera de Servicios 3. Cumplimiento de los estándares comprometidos.		No contamos con esta actividad
4. Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.		No contamos con esta actividad
5. Grado de cumplimiento de los indicadores de eficiencia sanitaria, en relación a: número de pacientes por día, número de camas ocupadas por día, tiempo medio ocupación de sala quirúrgica, tiempo medio de permanencia del paciente, etc.		No se cuenta con esta práctica
6. Tiene ajustada su Cartera de Servicios.	Los compromisos publicados en la carta compromiso están siendo cumplidos al pie de la letra. EVIDENCIA: Renovada la cartera de servicios documentación de la renovación.2024	
7. Índice de Satisfacción de Usuarios.		No contamos con esta actividad

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.		No se cuenta con esta práctica
2. Disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.)	Las informaciones son colocadas en el portal de transparencia y son 100% exactas EVIDENCIAS: Reportes de monitoreo del SNS. 2024	
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.	Contamos con un POA Anual que implementa cada departamento y sus resultados varían de acuerdo a la claridad y calidad de sus datos EVIDENCIAS: Reporte del POA con un rendimiento de 98.50 % 2024 primer trimestre	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Porcentaje de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. (Tipo de implicación, niveles de participación y el porcentaje en que se cumplen).		No se cuenta con esta práctica

2. Porcentaje de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Usuarios/Pacientes (Número, tipo y resultados de las innovaciones implementadas).		No se cuenta con esta práctica
3. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. (Resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se cuenta con esta práctica

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones tecnológicas para los procesos y servicios, servicios online o uso de Apps; mejora en los tiempos de respuesta, el acceso y la comunicación interna y externa; reducción de costos, etc.).		No se cuenta con esta práctica

2. Participación de la ciudadanía en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes, Usuarios/Pacientes a través de medios digitales, internet, página web, portales de servicios y de transparencia, redes sociales, otros).		No se cuenta con esta práctica No se cuenta con esta práctica
---	--	--

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.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, Usuarios/Pacientes los empleados y otros grupos de interés).		No se cuenta con esta práctica
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.		No se cuenta con esta práctica
3. La participación de las personas en las actividades de mejora.		No se cuenta con esta práctica
4. Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Se soluciona cualquier conflicto en el comité de bioética y el comité de calidad.	

	EVIDENCIAS: Informes y listados de participación.2024	
5. Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.		No se cuenta con esta práctica
6. La responsabilidad social de la organización.		No se cuenta con esta práctica
7. La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No se cuenta con esta práctica
8. El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Contamos con un sistema de red moderno que facilita el trabajo digital en cada una de las áreas de servicios y con un personal profesional y entrenado para cada una de ellas.</p> <p>EVIDENCIAS: Cursos de capacitación de sistemas de oficina, incluidos en el plan de capacitación, listado de participación, fotos.2024</p>	
9. La agilidad en los procesos internos de la organización.	<p>En cada área se cuenta con protocolos de atención, que permite el desplazamiento fluido de los procesos.</p> <p>EVIDENCIAS: Protocolo de atención, mapa de servicios. 2024</p>	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<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>Cada encargado del área fue asignado por un perfil de puesto por lo tanto cada uno tiene el conocimiento necesario y capacidad necesaria para funcional de acuerdo a sus área.</p> <p>EVIDENCIA: Departamento de reclutamiento por perfiles de puestos. Récor de cada colaborador.</p>	
<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Cada área cuenta con un manual de protocolo que contiene los distintos procesos que se efectúan en dicha área</p> <p>EVIDENCIAS: Manuales de procesos y protocolos.</p>	
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Cada área cuenta con un encargado de departamento y supervisores que reparten las tareas y supervisan los procesos, el encargado evalúa el desempeño de las personas, con la asistencia de RRHH.</p> <p>EVIDENCIA: Evaluación de desempeño de cada colaborador en RRHH.</p>	
<p>4. La gestión del conocimiento.</p>	<p>Contamos en RRHH un departamento de capacitación que es el encargado de capacitar los empleados en su llegada al centro y a lo largo de la misma.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan de capacitación, listado de participación de cursos y talleres, fotos. 2024</p>	
<p>5. La comunicación interna y las medidas de información.</p>	<p>Contamos con un sistema de flotas. Radios, teléfonos de oficinas, correos electrónicos, internet y pagina wep</p> <p>EVIDENCIAS: Contrato con compañía telefónica, Listado de número de flotas.</p>	

6. El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Eso recae sobre el Encargado y RRHH La dirección y sud dirección médica, se reconoce los esfuerzos con actividades reconocimientos y medallas</p> <p>EVIDENCIAS: Actividades del empleado del mes, fotos de reconocimiento, medallas, estatuillas y fotos de entregas de premios.2024</p>	
7. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Un enfoque a vierto al cambio y la innovación ya que el cambio es el que nos permite crecer.</p> <p>EVIDENCIAS: Involucramiento de todos en el SISMAP, informes de áreas, fotos de actividades, listado de reuniones. 2024</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Un ambiente de trabajo cálido y con calidad humana, una cultura de respeto y responsabilidad</p> <p>EVIDENCIAS: Actividades de recreo, fotos de almuerzos sociales.2023-2024</p>	
2. El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Totalmente enfocados a la necesidad de la población, y entendemos la necesidad de los empleados y de los usuarios así que es flexible el horario si se a merita con verdad</p> <p>EVIDENCIAS: Se permite a empleados tomar permisos para casos especiales de salud con sus familiares entre otras situaciones personales</p>	

	evidenciados de manera escrita en RRHH y firmado por su superior inmediato..	
3. El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Cada uno de los colaboradores cuenta con la misma oportunidad y equidad. EVIDENCIA: Asensos de posición, cambios de áreas de trabajo por tener nuevas experiencias laborales o intelectuales y que ya pueden aplicar a una posición mayor evidencias escritas en recursos humanos.	
4. Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Nuestras instalaciones son completamente acogedoras y modernas áreas de trabajos como instalaciones de internamiento cuentan con una climatización agradable que permite trabajar con comodidad y al paciente evolucionar con rapidez de su quebranto. EVIDENCIAS: Nuestro moderno centro de salud es evidencia de comodidad y confort, contamos con a rea de jardines, áreas de comedor, salas de estar, confortables oficinas equipadas de manera moderna y espaciosas, salón de conferencias, Habitaciones de descanso.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Desarrollo sistemático de carrera y competencias.	En el departamento de RRHH contamos con un departamento de capacitación que facilita el desarrollo profesional y da oportunidad de entrar a carrera administrativa EVIDENCIAS: Plan de capacitación, informes de las mismas, listado de participación y fotos 2024	

<p>2. Nivel de motivación y empoderamiento.</p>	<p>Cada encargado motiva a sus colaboradores a dar lo mejor de sí a través de reuniones charlas y talleres.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de cada actividad al POA, fotos, reuniones y listado de participación. 2024</p>	
<p>3. El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>La mejor forma de solicitar calidad es capacitando a los colaboradores para que perfeccionen sus conocimientos por eso nuestro departamento de capacitación pone empeño en las capacitaciones del</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de cada actividad, fotos, reuniones y listado de participación. personal</p>	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>		<p>No se cuenta con esta practica</p> <p>No se cuenta con esta practica</p>
<p>2. Nivel de participación en actividades de mejora.</p>		<p>No se cuenta con esta practica</p>
<p>3. El número de dilemas éticos (por ejemplo: posibles conflictos de intereses) reportados.</p>		<p>No se cuenta con esta practica</p>

4. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se cuenta con esta practica
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).		No se cuenta con esta practica

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados de Indicadores relacionados con: ↳ El rendimiento individual (por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones.		No se cuenta con esta practica
2. El uso de herramientas digitales de información y comunicación.		No se cuenta con esta practica

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).		No se cuenta con esta practica
4. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se cuenta con esta practica

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.I. 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.		No se cuenta con esta practica
2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.		No se cuenta con esta practica
3. El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.	Somos un centro de tercer nivel impactamos la salud de nuestra población dando servicios de calidad a la personas vulnerables y de escasos recursos, permitiendo tener al alcance de sus manos a tenciones con especialistas de todas las a reas de la salud de manera gratuita. EVIDENCIA: nuestra cartera de servidos de todas las especialidades gratuita.	
4. El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la	Todas nuestras atenciones van dirigidas para todo público sin importar su estatus social, género y preferencia sexual	

<p>apertura y la integridad. (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>EVIDENCIA: RESIVIMOS RECONOSIMIENTO POR LA COMUNIDAD Gay de la población por el trato sin discriminación que ellos reciben</p> <p>EVIDENCIA: Reconocimiento a la institución, fotos de la actividad. 2023</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>No se cuenta con esta practica</p>
<p>6. Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.</p>		<p>No se cuenta con esta practica</p>
<p>7. Participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>		<p>No se cuenta con esta practica</p>
<p>8. Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.</p>		<p>No se cuenta con esta practica</p>

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Documento Externo
SGC-MAP

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.).		No se cuenta con esta practica
2. Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se cuenta con esta practica
3. Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		
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 se cuenta con esta practica
5. Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se cuenta con esta practica
6. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. (Número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).		No se cuenta con esta practica

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).		No se cuenta con esta practica
8. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo: informe de sostenibilidad).		No se cuenta con esta practica
9. Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.		No se cuenta con esta practica
10. Uso de incinerador para los residuos médicos.		No se cuenta con esta practica
11. Política de residuos y de reciclado.		No se cuenta con esta practica

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: producto y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.	<p>Los resultados en términos de output como la cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos en la institución</p> <p>EVIDENCIA:contamos con un departamento de estadística que usa las prácticas: Reportes de producción como el 67A. Reportes y matrices financieros. Matrices de desempeño médicos. Matriz de disponibilidad de Sangre. Reportes de consultas. Reportes generales.</p>	

<p>2. Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Los resultados de outcome para el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos en la institución lo publicamos a través de prensa pública, web institucional</p> <p>https://hgensa.gob.do/ y medios sociales.</p> <p>Evidencias: Informe de nómina. Informes financieros. Informes de producción. Informes estadísticos. Informes de compra. Bases legales. Informes presupuestales</p>	
<p>3. Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Los niveles la de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones en la institución se hacen y se miden a través de las encuestas a los usuarios.</p> <p>Evidencias: Encuestas. Primer Trimestre 2024 Informes de las encuestas 2024</p>	
<p>4. Nivel de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>El cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización en la actualidad tenemos acuerdos comerciales para algunos de los servicios que se usan en la institución y acuerdos de colaboración laborales con universidades y escuelas locales.</p> <p>Evidencias: Carta de solicitud para pasantía. Carta de solicitud para la labor social. Contratos kits de hemodiálisis.</p>	

	<p>Contrato de servicio gases medicinales. Acuerdo con Universidades. Acuerdo con la regional de servicios de salud. Acuerdo de colaboración con la guardia nacional y policía nacional.</p>	
5. Resultados de inspecciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Recibimos inspecciones de la DPS Y la regional en cuanto las áreas de laboratorio y áreas de servicios el desempeño lo mide RRHH</p> <p>EVIDENCIAS. Resultados de los monitores e informes de los mismos.2023-2024</p>	
6. Resultados de la innovación en servicios/productos.	<p>La innovación de los servicios y productos la hemos realizado con él las solicitudes de mejoras a los servicios a través de los buzones de sugerencias y encuestas de satisfacción</p> <p>EVIDENCIAS: Plan de mejora, Informes de ellas y fotos 2024</p>	
7. Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Cada reforma que solicita ser implementada la captamos de inmediato y ponemos en acción.</p> <p>EVIDENCIAS: SISMAP, POA, SISCOMPRA Y Comité de distintas funciones. 2024 14/07/2023 VERDE_OSCURO 98.00%</p> <p>Porcentaje promedio de cumplimiento SISCOMPRA Objetivo Logrado. Hospital General y de Especialidades Nuestra Señora de La Altagracia. 05/06/2024 VERDE_OSCURO 95.00%</p>	
8. Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	<p>Hay unos 15 personas de iglesias y policía comunitarios.</p> <p>EVIDENCIA: Listado en RRHH de voluntarios.2023-2024</p>	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Eficiencia de la organización en términos de la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Contamos un una gestión de Calidad de los servicios, gestión de calidad institucional, gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento médico, gestión de enfermería	
2. Resultados de mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Con el SISMACOMPRA los procesos de compras de compras son más fluidos y equitativos, los productos de mayor calidad y garantizamos la transparencia de nuestra gestión.</p> <p>EVIDENCIA: Resultado de porcentaje de siscompra calidad y transparencia.</p> <p>14/07/2023 VERDE_OSCURO 98.00%</p> <p>Porcentaje promedio de cumplimiento SISCOMPRA Objetivo Logrado.</p> <p>Hospital General y de Especialidades Nuestra Señora de La Altagracia.</p> <p>05/06/2024 VERDE_OSCURO 95.00%</p>	
3. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No se ha realizado esta práctica actualmente
4. Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).		No se ha realizado esta práctica actualmente

5. Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.)		No se ha realizado esta práctica actualmente
6. Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Los resultados han salidos satisfactorios EVIDENCIA. Informes de resultados de monitoreo interno 2024	
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 se ha realizado esta práctica
8. Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Contamos con el cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. EVIDENCIAS: informes financieros 202-2024	
9. Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a suplidores.	Los resultados son satisfactorios ya que abaratamos costos y hay transparencia EVIDENCIA: RESULTADOS DE siscompra de eficiencia en las compras y contrataciones14/07/2023 VERDE_OSCURO 98.00% Porcentaje promedio de cumplimiento SISCOMPRA Objetivo Logrado. Hospital General y de Especialidades Nuestra Señora de La Altagracia. 05/06/2024 VERDE_OSCURO 95.00% .	

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.