

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

_____ HOSPITAL MUNICIPAL YRENE FERNÁNDEZ _____

FECHA:

_____ MAYO 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.

Evaluación Individual.

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (Directivos y supervisores): 1. Formulan y desarrollan la misión, la visión y valores de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados relevantes.	El hospital tiene desarrollado una misión, visión y valores. Evidencia: misión, visión y valores del centro	
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.	Nuestros valores están alineados con la visión, misión y los principios constitucionales. Evidencia: valores institucionales.	
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.	Nuestra misión, visión y valores están alineados con las estrategias nacionales. En cuanto a los departamentos en su gran mayoría están digitalizados. Evidencia: habilitación de los procesos.	
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.	Todos los empleados de nuestra institución tienen en su carnet por la parte trasera la misión, visión y valores de la institución. Evidencia: Carnet del centro.	

<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>No se evidencia</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>No se evidencia</p>
<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.</p>	<p>El Servicio nacional de salud envía analistas financieras para realizar las auditorías de lugar en todas las áreas administrativas del centro, como son contabilidad, administración, facturación, compras y recursos humanos. Evidencia: comunicación entregada por la analista financiera.</p>	
<p>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).</p>		<p>No se evidencia</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Se tiene claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Contamos con la estructura organizacional (manual de funciones). Evidencia: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.</p>	

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.	Se realizan las evaluaciones de desempeño enviada por el servicio nacional de salud. Evidencia: evaluaciones de desempeño AÑO 2023 Y 2024.	
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 se evidencia
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 se evidencia
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.	Se trabajó en el CAF 2023, Somos un hospital sismap el cual es monitoreado de manera periódica. EVIDENCIA: CAF2023	
6. La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.		No se evidencia
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 se evidencia
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.	La cartera de servicio aún no ha sido diseñada para su publicación; Y Este año recibimos el nombramiento de la encargada de medios y redes, la cual se encargara de crear los planes de intercomunicación hospitalaria entre todo el personal del centro, así mismo ya creo las redes sociales del mismo. Evidencia: páginas sociales del centro.	

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.		No se evidencia
10. Se comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.	Se realizan reuniones con los empleados ante cualquier cambio de interés relevante para los mismos. Evidencia: listado de reuniones departamentales año 2024	
11. El sistema de gestión evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a los empleados al proporcionar pautas de cumplimiento.	El servicio regional de salud tiene diseñado un modelo de amonestaciones para el personal que cometa faltas poco éticas. Evidencia: modelo de amonestación.	

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
<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>	Se busca la participación de los niveles de autoridad superior y supervisores en las actividades, cursos o charlas que se desarrollan en el centro en el año 2024. Evidencia: listado de participación.	
2. Inspira a través de una cultura de liderazgo impulsada por la innovación y basada, en la confianza mutua y la apertura, para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.		No se evidencia
3. Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Se hacen reuniones departamentales y además el centro tiene conformados comités hospitalarios que se reúnen de manera periódica ante cualquier	

	situación. Evidencia: listados de reuniones de comités y empleados año 2024.	
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.	Estamos realizando cursos a través del INFOTEP que apoyan a los empleados tanto en el ámbito personal como laboral los cuales conllevan a un mejor desempeño. Evidencia: Listado de asistencia a los cursos a través del INFOTEP del año 2024.	
5. Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	En cada departamento de la institución se tienen encargado departamentales, los cuales velan por el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de cada empleado bajo su supervisión. Así mismo deben desarrollar inventarios de sus áreas. Evidencia: inventario de áreas de los encargados del año 2024.	
6. Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se ajusten a los nuevos requisitos (preparándose para los imprevistos y aprendiendo rápidamente.	El hospital promueve cursos a través del INFOTEP que apoyan y estimulan a los empleados tanto en el ámbito personal como laboral. Evidencia: cursos del INFOTEP del año 2024.	
7. Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se evidencia

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 se evidencia
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		No se evidencia

establecimiento de redes de atención socio-sanitaria, otros.		
3. Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión.		No se evidencia
4. Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.		No se evidencia
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 se evidencia
6. Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.		No se evidencia
7. Aumentan la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, centrado en las necesidades de los grupos de interés, especialmente, en lo que se refiere la promoción y protección de la salud, control de las enfermedades, otros.	El departamento de enfermería da charlas a los pacientes del centro relacionados con temas de interés de salud para los mismos. Evidencia: listado de charlas del año 2024.	

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 se evidencia
<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>		No se evidencia
<p>3. Analiza las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas.</p>	Todos los cambios concernientes a las reformas del sector público de salud vienen del SNS O SRS, o en su defecto por los encargados Gerencias de áreas.	
<p>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.).</p>		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>↳ 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.</p>		No se evidencia

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 se evidencia
3. Integra aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y transversalización de género en las estrategias y planes de la organización.		No se evidencia
4. Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.	Se realiza un plan anual de compra a través del cual se establece un presupuesto. Evidencia: plan anual de compra del año 2024.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (directivos y supervisores): 1. Implantan la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Se trabaja con el plan operativo anual (POA). EVIDENCIA: poa 2024	
2. Los objetivos operativos se traducen en programas y tareas con indicadores de resultados.	Se realizan evaluaciones trimestrales y en el sismap tenemos un índice de promedio general. EVIDENCIA: PROMEDIO GENERAL SISMAP 2024	
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.	Se realizan reuniones departamentales para las informaciones relacionadas con el centro. EVIDENCIA: listado de reuniones 2024.	
4. Aplican métodos para el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles (departamentos,		No se evidencia

funciones y organigrama) para ajustar o actualizar las estrategias, si es necesario.		
--	--	--

SUBCRITERIO 2.4. Subcriterio: Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la capacidad de recuperación de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identifica las necesidades y los motores impulsores de la innovación y el cambio, teniendo en cuenta las oportunidades y la necesidad de la transformación digital.		No se evidencia
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 se evidencia
3. Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia
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.	En las reuniones de seguimiento se escuchan las propuestas de los empleados para llegar a un acuerdo de ambas partes.	
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.	Nos adaptamos a las tecnologías cambiantes dentro de nuestra posibilidad.	
6. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	El hospital es solvente para los cambios necesarios.	

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.	Se realiza una actualización de expedientes de los recursos humanos del centro. EVIDENCIA: expedientes de los empleados 2024.	
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.	El área de recursos humanos hace la solicitud del personal al servicio regional de salud, llevándoles los currículos con los avales requeridos que creemos que son acorde al perfil de puesto y de la vacante, ya queda en manos de ellos la contratación de los mismos. Evidencia: soporte de carta de solicitud de personal año 2024.	
3. Implementa en la política de recursos humanos, los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	En nuestro centro se lleva una cultura de igualdad entre todos los recursos humanos.	
4. Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia.		No se revisa
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	Actualmente se están implementado las evaluaciones físicas y psicológicas de los empleados del centro.	
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).	Se envían las solicitudes de las personas que cumplan con los perfiles de cargo independientemente de su raza, genero, edad y religión. EVIDENCIA: solicitud de personal.	
7. Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas		No se evidencia
8. (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	Solo se realizan las evaluaciones de desempeño. Evidencia: evaluaciones de desempeño del 2024.	

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 se evidencia
--	--	-----------------

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.	Se analizan las competencias, destrezas y formación académicas de los empleados para el desarrollo de funciones en el centro de manera interna, por eso tenemos empleados realizando otras funciones diferente a sus cargos. Evidencia: Certificaciones de puesto 2023.	
2. Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual.	Se realiza de manera informal	
3. Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	De manera interna hemos tenido que movilizar empleados a otras áreas.	
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).	Se realizan talleres para promover las formaciones del personal. Evidencia: listado de formación 2024.	
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.	Recientemente el centro realizo el taller por medio del infotep titulado "ATENCION AL USUARIO" EVIDENCIA: Listado de asistencia curso 2024.	
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 se evidencia

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.	Se realizan reuniones departamentales para diálogos y comunicación abierta de mejoras, fallas y propuestas.	
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 se evidencia
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.	Se trabajó con las encuesta de clima laboral. Evidencia: Reporte de encuesta clima laboral año 2023.	
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.	Se realizó una inspección del centro a través de la sisalril y se está creando un mapa de riesgo. Evidencia: reporte de inspección 2023	
5. Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.	Se asegura, ya que a través de las encuestas de clima laboral los empleados así lo expresaron. EVIDENCIA: reporte de encuesta de clima laboral 2023.	
6. Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	No tenemos empleados con discapacidad	
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 se evidencia

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>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>El hospital tiene desarrollada relaciones comerciales con proveedores y suministradores tanto en el sector privado como público, las cuales se basan en relaciones sostenibles y conlleva a un mejor manejo en los recursos. Evidencia: facturas con proveedores correspondientes al año 2024.</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>Siempre se evalúan todas las características de los proveedores o suministradores, con el fin de adquirir productos o equipos que cumplan con los estándares de calidad establecidos por la institución. Evidencia: Compra de equipos con proveedores año 2023.</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>		No se evidencia
<p>4. Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		No se evidencia
<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 selecciona los proveedores responsables y siempre que sean con los requerimientos de las normas vigentes, los cuales tienen que reunir las condiciones que exigen el sistema de ley de compra y contrataciones. Evidencia: Soporte de facturas con las normativas vigentes 2023.</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>EI centro cuenta con buzones de sugerencias, así mismo tenemos habilitada la línea 311 y se reciben a los pacientes que quieran expresar alguna inquietud del centro. Evidencia: fotos de buzones de sugerencia y de línea 311.</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>Se garantiza la transparencia, ya que se trabaja en todos los ámbitos bajo las leyes y protocolos de la ley 42-01.</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>EI catálogo de servicio aún no está disponible para su impresión. Y la carta compromiso al ciudadano estamos trabajando en su redacción Evidencia: portada carta compromiso 2024.</p>	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente.</p>	<p>Se elabora un presupuesto anual donde se especifica todo lo que se va a gastar durante el año completo. Evidencia: Presupuesto Anual 2024</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</p>	<p>Se realizan inventarios y auditorias en las mayorías de las áreas como son, farmacia, enfermería, almacén, finanzas y facturación. EVIDENCIA: inventarios y/ reporte de auditorías 2024.</p>	

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.		
3. Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se elabora un presupuesto anual con la finalidad de cumplir con todos los requisitos exigidos por el SNS Evidencia: presupuesto anual 2024.	
4. Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible.	Si la población necesita cualquier información en base al presupuesto realizado dentro de la institución, estamos dispuesto a ofrecerle la información requerida	
5. Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.	Se realiza la producción de servicio a través del 67A evidencia: PRODUCCION DE SERVICIOS (67A)	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Ha creado una organización de aprendizaje que proporciona sistemas, procesos y procedimientos (protocolos) para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.		No se evidencia
2. Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.		No se evidencia
3. Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No se evidencia
4. Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se evidencia

5. Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se evidencia
6. Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.		No se evidencia
7. Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.		No se evidencia
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 se evidencia
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 se evidencia

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.	Se adquieren los equipos tecnológicos que sean de necesidad inmediata para el centro, buscando la agilidad y calidad de los servicios brindados. Evidencia: compra de equipos.	
2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Se realiza un inventario de tecnologías, a través de una matriz que realiza el departamento de administración. Evidencia: Matriz inventario tecnológico 2024.	
3. Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (Big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).		No se evidencia
4. Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.		No se evidencia

5. Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	El centro ha diseñado herramientas para facilitar la agilidad de los servicios, a través de la digitalización, pues tenemos diseñados los expedientes clínicos y las historias clínicas de emergencias; y contamos con un software en el área de laboratorio. Evidencia: historia clínica digital.	
6. Toma medidas para proporcionar protección efectiva de datos y seguridad cibernética, implementando normas/protocolos para la protección de datos, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se evidencia
7. Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por usuarios no electrónico, etc.		No se evidencia
8. Gestiona los procesos del SUGEMI acorde al modelo de atención que permita un abordaje de organización y la razón de mejorar los resultados para garantizar el acceso a medicamentos de calidad.	Se realiza el proceso de SUGEMI todos los meses a promese cal. Evidencia: SUGEMI 2024	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

1. Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte y materiales).	El hospital trata de siempre mantener en buen estado y darle mantenimiento a los equipos y materiales que estén en desperfecto o que presenten algunas anomalías, siempre y cuando estén dentro del presupuesto del centro. Evidencia: factura de arreglo de equipos 2024.	
2. Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	El hospital tiene fácil acceso a las instalaciones y están acondicionadas a las necesidades de los ciudadanos. Evidencia: Fotos del centro.	
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 se evidencia
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 se evidencia
5. Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	No contamos con medios de transporte del centro.	
6. Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los pacientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).	El hospital cuenta con parqueos y es de fácil acceso para los usuarios. Evidencia: parqueos del centro.	
7. Tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.	Tenemos un comité de emergencia y desastre. Evidencia: acta de conformación del comité.	
8. Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)	No contamos con esas áreas en el centro, ya que somos un hospital de segundo nivel	
9. Cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra).		No se evidencia

10. Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.		No se evidencia
--	--	------------------------

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>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.</p>		No se evidencia
<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>		No se evidencia
<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>		No se evidencia
<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>		No se evidencia
<p>5. Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo: carta de servicios, compromisos de</p>		No se evidencia

desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).		
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 tenemos epidemiólogo asignado al centro, el director es que asume este cargo.	
7. Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.	El hospital está habilitado a excepción de las áreas de patología y rayos x. Evidencia: Licencia de habilitación 2023.	

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.	Se realizan las encuestas del SNS de satisfacción al usuario y el hospital está vinculado con la OG TIC para la línea 311. Evidencia: encuestas de satisfacción enviadas por el SNS y línea 311.	
2. Gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.		No se evidencia
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.		No se evidencia

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 evidencia
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 evidencia
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 evidencia
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 evidencia

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: Comportamiento de los directivos y del personal, opinión de los servicios, sobre los sistemas de comunicación e información, imagen física de la infraestructura, seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros.)	Se mide el nivel de satisfacción de los usuarios a través de las encuestas de satisfacción al usuario, alcanzado un 98.12% de satisfacción general de los servicios ofrecidos. EVIDENCIA: REPORTE DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.	
2. Orientación al usuario / paciente que muestra el personal. (amabilidad, trato equitativo, comportamiento con los familiares, apertura, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad, atención oportuna, y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	A través de las encuesta de satisfacción al usuario se mide la amabilidad, la atención, facilidad y rapidez de los servicios ofrecidos. Actualmente alcanzando 98.43%. EVIDENCIA: REPORTE DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.	
3. Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la participación en los procesos de la organización.
4. Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	El manejo de las informaciones se mide a través de las encuesta de satisfacción, actualmente contamos con un 98.87%. EVIDENCIA: reporte de encuestas de satisfacción 2024.	

5. Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes.	Se mide a través de las encuesta de satisfacción al usuario, las cuales se realizan de manera diarias en 5 áreas de nuestro centro. EVIDENCIA: reporte de encuesta de satisfacción 2024.	
---	--	--

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.).	A través de las encuestas de satisfacción medimos la valoración del tiempo de espera de los pacientes y alcanzamos. EVIDENCIA: REPORTE DE ENCUESTAS DE SATISFACCION 2024.	
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.).	En cuanto a la agilidad para la entrega de resultados/servicios/citas se mide a través de las encuestas de satisfacción en el renglón de agilidad y rapidez y tiempo para recibir los resultados, los cuales nos dan un puntaje de 98.43% y 99.30% respectivamente. Evidencia: reporte encuesta de satisfacción 2024.	No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la calidad de los productos y servicios
3. Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a sus necesidades específicas
4. Capacidades de la organización para la innovación.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la innovación de la organización.
5. Digitalización en la organización.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la digitalización en la organización.

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).	Los resultados se miden a través de las encuestas de satisfacción a los usuarios. EVIDENCIA: reporte de encuestas de satisfacción 2024.	
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.	En cuanto a las quejas y sugerencias de manera semanal Se le da seguimiento a los buzones de sugerencias, línea 311 y las quejas que lleguen de manera personal. Se busca comunicación con los usuarios afectados y se crea una medida correctiva, de modo que el paciente se sienta conforme y dispuesto a sanar dicha eventualidad en un 100%. EVIDENCIA: Apertura de buzones 2024.	
4. Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.		No se ha medido
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.	El centro trabaja con la matriz del DASHBOARD. Evidencia: dashboard.	
6. Tiene ajustada su Cartera de Servicios.	Tenemos actualizada nuestra cartera de servicio en el formato Excel que envía la regional de salud. Evidencia: cartera de servicio 2024.	

7. Índice de Satisfacción de Usuarios.	El índice de satisfacción de usuario es a través de las encuestas de satisfacción al usuario. Evidencia: calculadora de encuesta 2024.	
--	---	--

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.	El hospital cuenta con un teléfono local (809-574-5614) y tiene habilitadas las redes sociales. Evidencia: redes sociales del centro.	
2. Disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.)		No ha medido la disponibilidad y exactitud de la información.
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.		No se ha medido la disponibilidad y rendimiento de los resultados.

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 ha medido el grado de implicación de los grupos de interés.

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 ha medido el grado de los métodos de innovaciones para atender a los ciudadanos.
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 han medido los indicadores de cumplimiento enfocado a géneros y diversidad.

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 ha medido los resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización.
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 ha medido la participación ciudadana en los productos y servicios.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

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

1. La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, Usuarios/Pacientes los empleados y otros grupos de interés).	En cuanto a la imagen de la organización se mide a través de los pacientes y empleados a través de las encuestas de satisfacción y de la encuesta de clima laboral. Evidencia: reporte de encuestas de satisfacción y clima laboral.	
2. Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, y su contribución para cumplirlos.	Se mide a través de las encuestas de clima laboral, arrojando un 79% de satisfacción general de los empleados. EVIDENCIA: reporte de encuesta de clima laboral.	
3. La participación de las personas en las actividades de mejora.	A través de las encuestas de clima laboral se mide la participación en las actividades de mejora. Alcanzando un 87.91%. EVIDENCIA: reporte de encuesta de clima laboral.	
4. Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.		No se ha medido la percepción del personal con relación a los intereses de importancia del comportamiento ético y la integridad.
5. Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.		No se ha medido la percepción del personal con relación a las consultas, dialogo y encuestas.
6. La responsabilidad social de la organización.		No se ha medido la percepción del personal con relación a la responsabilidad social de la organización.
7. La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Se mide a través de las encuestas de clima laboral alcanzando un 83.3%. EVIDENCIA: reporte de encuesta de clima laboral.	No se ha medido la percepción del personal con relación al cambio y la innovación.
8. El impacto de la digitalización en la organización.	El personal de salud dice sentirse conforme en cuanto a las áreas que están digitalizadas ya que esto le ahorra tiempo en el desarrollo de las actividades y sus funciones, Con un 63.46%. EVIDENCIA: reporte de encuesta de clima laboral.	

9. La agilidad en los procesos internos de la organización.	La organización trata de ser lo más ágil en el desarrollo de las tareas en un 80%. EVIDENCIA: reporte de encuesta de satisfacción.	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Se mide en las encuestas de clima laboral en el renglón de capacitación alcanzando un 85.49%. EVIDENCIA: reporte de encuesta de clima laboral.	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No se ha medido la percepción del personal con relación al diseño y gestión de los procesos de la organización.
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	A través de las encuestas clima laboral se mide la calidad de vida laboral. Alcanzando un 91.76%. EVIDENCIA: reporte de encuesta de clima laboral.	No se ha medido la percepción del personal con relación al reparto de los tareas
4. La gestión del conocimiento.		No se ha medido la percepción del personal con relación a la gestión del conocimiento.
5. La comunicación interna y las medidas de información.	Se mide a través de las encuestas de clima laboral, alcanzando un 82.42% en cuanto a la comunicación. EVIDENCIA: reporte de encuesta de clima laboral.	
6. El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Se mide a través de las encuestas de clima laboral, alcanzando un 72.75% en cuanto a reconocimiento laboral. EVIDENCIA: reporte de encuesta de clima laboral.	
7. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se ha medido la percepción del personal con relación a los cambios e innovación.

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.	Se mide a través de las encuestas de clima laboral, donde se alcanzó un 93.41% de positivismo en relación al ambiente de trabajo. EVIDENCIA: reporte de encuesta de clima laboral.	
2. El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Se mide a través de las encuesta de clima laboral en el renglón de balance trabajo familia, alcanzado un nivel de positivismo de un 66.59%. EVIDENCIA: reporte de encuesta de clima laboral.	
3. El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Se mide a través de la encuesta de clima laboral en relación a equidad y género, el cual obtuvo un 73.99% de positivismo. EVIDENCIA: reporte de encuesta de clima laboral.	No se ha medido la percepción del personal con relación al manejo de igualdad de oportunidades y equidad en la organización.
4. Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No se ha medido la percepción del personal con relación a las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollo sistemático de carrera y competencias.	Se mide a través de las encuesta de clima laboral en el renglón de servicio profesional de carrera, el cual obtuvo de manera positiva un 63.74%. EVIDENCIA: reporte de encuesta de clima laboral.	
2. Nivel de motivación y empoderamiento.		No se ha medido la percepción del personal con relación a la motivación y empoderamiento.
3. El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se mide a través de las encuestas de clima laboral en el renglón de capacitación especializada y desarrollo, alcanzando un positivismo de 85.49%. EVIDENCIA: reporte de encuesta de clima laboral.	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).		No se ha medido los resultados generales de las personas en cuanto a los indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación.
2. Nivel de participación en actividades de mejora.	En un 90% Siempre se apoya al personal en la realización de talleres o cursos que aporten para su rendimiento y desarrollo. EVIDENCIA: permiso de empleados para realización de cursos.	
3. El número de dilemas éticos (por ejemplo: posibles conflictos de intereses) reportados.	100% Ante cualquier conflicto se realizan llamado de atención y en casos mayores Se realizan amonestaciones. Evidencia: Formato de amonestación.	
4. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Se participa de manera grupal, divididos en grupo ocupacionales, alcanzando el 90% de participación.	

<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>Se mide a través de las encuestas de clima laboral en el renglón de capacidades especializadas y desarrollo, alcanzando un nivel de positivismo de un 85.49%. Así mismo se realizó el taller de atención al usuario donde participaron un total de 73 empleados. EVIDENCIA: reporte de encuesta de clima laboral.</p>	
--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados de Indicadores relacionados con: † El rendimiento individual (por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Se mide a través de las evaluaciones de desempeño las cuales se realizan de manera anual con un puntaje de 55 hasta 65 dependiendo el cargo ocupante. EVIDENCIA: matriz de evaluación de desempeño.</p>	
<p>2. El uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Se mide a través de las encuesta de clima laboral en el renglón de uso de la tecnología, alcanzando un nivel de positivismo de 63.46%. EVIDENCIA: reporte de encuesta de clima laboral.</p>	
<p>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).</p>	<p>Se mide a través del informe trimestral de ejecución del plan de capacitación donde se mide la cantidad de colaboradores que participaron y el presupuesto utilizado. EVIDENCIA: matriz de ejecución de plan de capacitación.</p>	

4. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Se mide a través de las encuestas de clima laboral en el renglón de reconocimiento laboral, alcanzando un nivel de positivismo del 72.75%. EVIDENCIA: reporte de encuesta de clima laboral.	

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.		No se ha medido la percepción en la sociedad con relación al impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes
2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.		No se ha medido la percepción en la sociedad con relación a la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad.
3. El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.		No se ha medido la percepción en la sociedad con relación al impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.
4. El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la		No se ha medido la percepción en la sociedad con relación al impacto de la organización en la calidad

apertura y la integridad. (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		de la democracia, la transparencia, la integridad y la igualdad.
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se ha medido la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.
6. Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.		No se ha medido los resultados en la toma de decisiones sobre el impacto de la organización en la seguridad y movilidad.
7. Participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).		No se ha medido la participación de la organización, ya que el hospital no tiene autorización para financiar actividades o eventos sociales.
8. Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.		No se ha medido la cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.

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.).		No se han medido las actividades de la organización para perseverar y mantener los recursos
2. Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se ha medido la frecuencia de las relaciones con autoridades y representantes de la comunidad.
3. Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se ha medido el grado de importancia de la cobertura recibida por medios de comunicación
4. Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se ha medido el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad e integración
5. Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se ha medido la participación de los empleados en actividades filantrópicas.
6. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. (Número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).		No se ha medido el intercambio productivo de conocimientos e información.

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 ha medido los programas para la prevención de riesgos de salud y accidentes dirigidos a ciudadanos y empleados.
8. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo: informe de sostenibilidad).		No se ha medido los resultados de la medición de la responsabilidad social.
9. Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.		No se ha medido la reducción del consumo energético, consumos de kilovatios por días.
10. Uso de incinerador para los residuos médicos.		No se realiza debido a que el hospital no cuenta con incinerador.
11. Política de residuos y de reciclado.		No se realiza, debido a que en el municipio no existe una compañía de residuos y reciclaje, aunque en el hospital hacemos la separación de desechos no tenemos el control de la recogida de los mismos.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: producto y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.	Se mide a través de la producción de servicio y memoria anual, donde se hace un análisis del total de servicio brindado de manera mensual, semestral y anual. EVIDENCIA: 67A y memoria anual 2024.	
2. Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Se mide a través de la memoria anual en el cual se detallan los resultados obtenidos de los servicios ofrecidos. Evidencia: memoria anual 2024	

3. Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.	Se miden en la producción de servicio en términos comparativos de un trimestre a otro. Evidencia: memoria anual	
4. Nivel de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.		El hospital no tiene acuerdos entre organizaciones externa
5. Resultados de inspecciones externas y auditorías de desempeño.	Se mide a través de las evaluaciones trimestrales del POA, y por las auditorías externas que realizan el sns. EVIDENCIA: reporte de evaluación T1 Y T2 (MET) 2024.	
6. Resultados de la innovación en servicios/productos.		No se ha medido los resultados externos en innovaciones en servicios/ productos
7. Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido los resultados externos de la implementación de reformas del sector público
8. Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se ha medido los resultados debido a que no tenemos voluntarios realizando actividades de colaboración en la organización.

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.		No se ha medido la eficiencia de la organización.
2. Resultados de mejoras e innovaciones de procesos.		No se ha medido, debido a que le hospital no ha presentado innovaciones de procesos.
3. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No se ha medido el benchmarking, debido a que no se realiza.

4. Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).		No se ha medido la eficacia de las alianzas.
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.)	A través de la digitalización se logra en un 80% una agilización en los procesos, menos errores ortográficos, más ahorro de tiempo y de costos, lo que en general conlleva a brindar un servicio con eficiencia para los usuarios. EVIDENCIA: digitalización de procesos.	
6. Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se ha medido, debido a que cuando realizan las auditorías, las analistas no nos envían los resultados de las mismas.
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 han medido los resultados de reconocimientos del centro.
8. Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	En el año 2023 el hospital logro todos los objetivos financieros con el presupuesto destinado, y logramos cerrar con 0 deudas. Evidencia: cierre de año sin deudas.	
9. Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a suplidores.		No se ha medido los resultados externos del costo-efectividad.

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.