

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

HOSPITAL DR. FRANCISCO MOSCOSO PUELLO

**FECHA:**

Febrero de 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><b>Los líderes (Directivos y supervisores):</b> 1. Formulan y desarrollan la misión, la visión y valores de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados relevantes.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello, en reuniones de administración y con los principales grupos de interés, donde se verifica y actualiza el plan estratégico 2020-2024.vericandose y actualizándose con la llegada de nueva dirección. Como podemos observar contamos con la definición y establecido en nuestro centro de salud a la misión, visión y valores, esto valores se actualizan con en plan estratégico2020- 2024 Evidencia: plan estratégico, lista de participación</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 Doctor Francisco Moscoso Puello cuenta con la misión, visión y valores establecido en el centro de salud, donde se refleja en el cumplimiento con los procesos. La misión Somos un hospital público, docente, de tercer nivel, que presta servicios de salud personalizados, atendiendo a las demandas requeridas por los usuarios de la red pública, formando recursos humanos especializados, con las competencias científicas y técnicas actuales. La visión Ser la institución modelo dentro de la red pública de servicio de salud, cuya filosofía principal sea el mejoramiento continuo, la calidad de la atención, con una gestión auto-sostenible apoyada en un sistema de información oportuno, confiable, en donde se garantice la satisfacción del usuario, con recursos humanos comprometidos, que estimule la investigación y la excelencia profesional.</p>	

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

<p>5. Aseguran la agilidad organizacional revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, especialmente las que impactan el sector salud, desarrollos demográficos: descentralización y desconcentración para acercar los servicios a individuos, familias y comunidades; impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello hemos establecido que la misión, visión y valores serán revisados cada vez que haya cambio de dirección o cada (4) años. durante reuniones realizada con la presencia de autoridades de dirección y administrativa, así como representantes de grupos de interés dándole seguimiento a los alineamientos de S.P y el SNS.</p> <p>En el interés de ir adaptando el hospital a los cambios que se producen en el entorno y estar preparados para el impacto que estos cambios puedan producir en el sector salud.</p> <p>De forma continua se mantiene en constante revisión el cumplimiento de los objetivos, esto permite establecer mejoras en caso de que haya desviaciones. Cada año se revisan lo planificado a través de los planes operativos y sus ejecuciones, con el fin de establecer mejora y nuevas metas para cada año venidero</p> <p>Evidencias: lista de participación. POA, Actas de reuniones, encuestas realizadas</p>	
<p>6. Preparan la organización para los desafíos y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello,</p> <p>En nuestra institución desarrollamos reuniones para identificar los procesos de transformación digital para garantizar la satisfacción de nuestro usuario. diversificado los canales de comunicación con los pacientes</p> <p>Como resultado de esto hemos Identificado diferentes formas de garantizar la satisfacción de pacientes instalando sistema de cita evitando el acumulamiento en áreas</p> <p>Contamos con servicio teléfono</p> <p>Cita vía WhatsApp.</p> <p>También contamos con zona wifi en el área de emergencia</p>	

	<p>Así nuestro paciente que estén ingresado en las áreas de hospitalización, se mantenga en contacto con sus relacionados</p> <p>Sistema de admisión y facturación digital. Ampliación de la infraestructura de servidores. Incorporación de servicios de resonancia magnética. Nuevos equipos digitales de monografía, EKG. Capacitaciones al personal existente y de nuevo ingreso en el uso de las computadoras y aplicaciones para su trabajo. Protocolos para la protección de datos.</p> <p>Evidencias: lista de participación Cita vía WhatsApp. Tel 809-607-7278</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 Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p>	<p>No se ha Realizado</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>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Se fomenta un ambiente de confianza y respeto entre los líderes, directivos y empleados de los diferentes departamentos donde se realizan reuniones talleres capacitación y se nota un ambiente de respeto en nuestro paciente.</p> <p>Evidencia: Listado de participantes. Conformación del comité de calidad.</p>	

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

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

<p>1. Se tiene claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Nuestra institución está establecido el manual de organización y funciones acorde al establecido por ley 123-15 aprobado por el MAP. Evidencia: Organigrama De igual manera, contamos con un Manual de Procesos actualizado que tiene definidos los niveles, funciones, responsabilidades y competencia para el desarrollo de cada una de las actividades que componen cada proceso, el lugar donde se realiza, la secuencia de la actividad</p> <p><b>Evidencia :</b> Manual de organización Manual de proceso-</p>	
<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.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución trabajamos con diferentes indicadores establecidos por el Ministerio de Salud Pública y el Servicio Nacional de Salud, así como también otros indicadores acordados con proyectos que nos acompañan como Centro.</p> <p>De ahí que en el Plan Operativo están definidas las metas correspondientes a cada Unidad de Producción de Servicios de Salud.</p> <p>El monitoreo al cumplimiento de metas se realiza cada mes, con la participación de todo el equipo directivo del hospital y las diferentes áreas</p> <p>Estos indicadores son analizados en la Sala Situacional con la finalidad de dar respuesta.</p> <p>Evidencia: Poa Mesa de trabajo</p>	

<p>3. Se introduce mejoras del sistema de gestión y el rendimiento de la organización, de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los pacientes (por ejemplo: perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución están establecidos todos los servicios que se brinda a la sociedad, publicada en mural informativo como en redes, donde se actualiza periódicamente la cartera de servicio. Pretendemos gestionar la habilitación para el 2024 estamos en proceso de adquirir la habilitarnos. Para mejorar los servicios a los ciudadanos proporcionándole medicamento en buen estado y de calidad.</p> <p>A través de encuesta realizada y queja del cliente se implementa un nuevo sistema de ticket para la solicitud de cita.</p> <p>Evidencias: Cartera de servicios. Encuesta. Sistema de ticket en el área de solicitud de cita.</p>	
<p>4. Funciona un sistema de información de la gestión basado en el control interno, la gestión de riesgos y el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”, NOBACI, otros).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución contamos con sistema de información, está diseñado de forma tal que permite la captura inmediata de datos en función de cada uno de los procesos que se realizan.</p> <p>En el Plan Estratégico/POA, los objetivos y metas están formulados. En este documento se encontrará la tabla denominada “Capacidad Productiva Estimada de las Unidades Estratégicas de Producción de Servicios” en la cual está definida las metas de producción para cada período. Así como las metas esperadas y la medición que se realiza cada cuatrimestre, para el año próximo estaremos gestionando la implementación de la NOBACI</p> <p>Evidencia:</p>	

	<p>POA Auditoría interna.</p>	
<p>5. Se aplica los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución de salud se definió un modelo de organización y gestión enfocado en el concepto del que utiliza el modelo de calidad, por el enfoque integrado para la gestión del desempeño que brinda, así como por las herramientas que proporciona para el desarrollo del aprendizaje, las capacidades y la sostenibilidad de la organización.</p> <p>Se aplica los principios de gestión de la Calidad Norma ISO 9001:2015</p> <p>En el modelo de gestión del HDFMP está sustentado en la estandarización, organización, en el monitoreo y evaluación del cumplimiento de las disposiciones establecidas, valoración y análisis de los resultados, no sólo en términos de costo o eficacia de los Procedimientos, sino en lo relativo a la mejoría y/o impacto en la prevención y cuidados de la salud y satisfacción de los usuarios, por lo que los aspectos relacionados con calidad son responsabilidad de cada persona que trabaja en el hospital y esta tiene el compromiso ineludible de cumplir con los estándares definidos para la prestación de servicios en cada una de las áreas.</p> <p>Continuamente a través del Departamento de Monitoreo, el Comité de Calidad y el apoyo de instituciones externas como el SNS, MAP, OPTIC, DIGEI, Compras y Contrataciones, Contraloría General de la Republica, entre otras, mantenemos actualizados los aspectos relacionados con conocimientos, procesos directos e indirectos, y</p>	

	<p>servicios.</p> <p>Evidencia: Norma ISO .OPTIC, DIGEI, Compras y Contrataciones, Contraloría General de la Republica.</p>	
<p>6. La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución estamos integrado al sistema de indicadores del sector de salud donde se lleva a cabo las siguiente estrategias de administración electrónica:</p> <p>SISMAP/SALUD. Portal de Transparencia. SIGEF SISCOMPRAS Expediente clínico electrónico SIAP (Sistema de Administración de Bienes). Evidencias :PAO SISMAP/SALUD SIGEF SISCOMPRAS</p>	
<p>7. Está establecidas las condiciones adecuadas para la innovación y el desarrollo de los procesos organizativos, médicos y tecnológicos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución tenemos establecido el plan estratégico institucional.</p> <p>El documento Plan Estratégico cuenta con una sección denominada Estrategias para el Desarrollo de las Unidades Estratégicas estructurado de manera tal que permite a cada una de los departamento presentar cuáles son esos proyectos o iniciativas o nuevas unidades, así como disposición del SNS las estrategias de mercado que se proponen desarrollar y las estrategias de calidad a implementar.</p> <p>Esta sección está compuesta de la manera siguiente:</p>	

	<p>Proyectos de Innovación o cooperación.  Incremento de la Cartera de Servicios.  Estrategias Desarrollo de la Calidad de los Servicios.  Requerimientos para el Desarrollo de Recursos Humanos así como Capacitación y Educación Continua</p> <p>Evidencia:  Poa  Plan Estratégico  comités hospitalarios</p>	
<p>8. Se asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización, mediante la utilización de nuevos medios de comunicación, incluidas las redes sociales, Cartera de Servicios actualizada publicada.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Nuestra institución cuentas con redes sociales como Instagram, Facebook donde se muestran todas las actividades realizadas.</p> <p>También mural y pantalla electrónico para mantener tanto al cliente interno como externo informado manera que los usuarios con limitaciones visuales ya auditivas tengan acceso a informaciones relacionadas con nuestros servicios.</p> <p>Evidencia:  Mural informativo.  Redes sociales  Perfil de Instagram y Facebook</p>	
<p>9. Los líderes/ directivos de la organización muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución la máxima autoridad realiza reuniones periódicamente para retroalimentarse de información y así socializar las posibles mejoras a ejecutar.</p> <p>Contamos con la participación de los empleados en identificación de problemas y la búsqueda de soluciones, es una de las características que nos distinguen y podemos ver como se refleja en el resultado de la encuesta de satisfacción de los usuarios internos, donde los colaboradores valoran positivamente la oportunidad de participación</p>	

	<p>Evidencia:  Lista de participación.  Informe cuatrimestral sobre cumplimiento de metas.  Seguimiento al cumplimiento de POA/SNS.  Seguimiento al cumplimiento meta</p>	
<p>10. Se comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello, en nuestra institución se ejecutan reuniones donde se definen los responsables para informar y/o capacitar al personal operativo, sobre los nuevos cambios que se van a implementar o la persona responsable de elaborar la comunicación.  De igual manera a través de los diferentes medios de comunicación mantenemos informados a nuestros grupos de interés en relación a los cambios en la oferta de servicios, operativos especiales, entre otras. Durante estas reuniones se establece quienes serán los responsables de comunicar los cambios por la vía correspondiente (escrita, mediante memo, circular)  Reuniones periódicas para informar los cambios y mejoras.  Evidencia:  Lista de participantes  minutas</p>	
<p>11. El sistema de gestión evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a los empleados al proporcionar pautas de cumplimiento.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución La estructura organizativa de la institución y las líneas de mando establecidas por la autoridad competente, proporciona las pautas de comportamiento tratando de evitar la corrupción así como la implementación de sistema acorde al aliñamiento del SNS.  Evidencia:  Siscompra.  Minuta de Reuniones.  Lista de Participación</p>	

--	--	--

**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><b>Los líderes (directivos y supervisores):</b> 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>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución se a creado comisiones y solicitud de acompañamiento Instituciones para abordar los temas relativos a transparencia, recursos, ética, calidad, entre otros.</p> <p>Se integra a todos los encargados en las actividades relacionadas con transparencia en la gestión.</p> <p>Manteniendo un seguimiento al cumplimiento del POA, Procurando la consecución de los objetivos. El director se preocupa por identificar al personal. Lo trata con respeto.</p> <p>Evidencias: Poa. Comunicaciones, carta de felicitaciones</p>	
<p>2. Inspira a través de una cultura de liderazgo impulsada por la innovación y basada, en la confianza mutua y la apertura, para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución se han creado normativas de actuación y conducción de cada persona que trabaja en la institución se encuentran definidas y graficadas en las funciones y responsabilidades de cada cargo.</p> <p>En el interés de fortalecer la confianza y el respeto mutuo destacamos que en nuestra institución se encuentran claramente definidos:</p> <p>Las políticas y objetivos estratégicos</p> <p>El compromiso con la satisfacción de los usuarios</p> <p>Cumplimiento con el marco legal (Ley General de Salud, Ley de Seguridad Social y otras leyes que rigen el sector público.</p> <p>En cuanto al abordaje de las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados,</p>	

	<p>cuando estas se presentan, a través del área de RRHH se identifica para buscar soluciones a su situación personal. Implementamos y damos seguimiento a un plan anual de capacitación para dotar a las personas de las competencias necesarias que nos permitan alcanzar los objetivos</p> <p>Evidencia:          Agenda.          Reuniones.          Minuta          Lista de participación</p>	
<p>3. Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello se ejecuta reuniones periódicamente con equipo y comité de trabajo. contamos con murales informativos y lista de correos electrónicos, así que la difusión de las informaciones y las decisiones que se toman en el nivel directivo sobre temas claves relacionados con las personas en sus diferentes áreas y puestos de trabajo son comunicadas por diferentes vías que incluyen de manera verbal, por medios escritos y por grupo de whatsapp.</p> <p>Diariamente se realiza la “Entrega de Guardia”.          Reuniones entre las diferentes encargado y comité          Reuniones subdirectores con sus equipos de trabajo y los diferente comité          Presentación de informes cuatrimestrales</p> <p>Evidencia:          “Acta de Reunión”          Lista de participantes</p>	
<p>4. Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestras instituciones ha Implementado y desarrollado el plan de capacitación al personal según detección de necesidades, así como talleres de socialización del PEI 2020 –2024.</p>	

	<p>Se realizan las evaluaciones de desempeño individual, utilizando los formularios oficiales. La retroalimentación se realiza previo a la firma del formulario por parte de la persona evaluada</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación Listado de participantes.</p>	
<p>5. Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución la dirección motiva, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, dando línea directa través de disposiciones escrita y responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas</p> <p>Evidencia: Reuniones Lista de participación</p>	
<p>6. Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se ajusten a los nuevos requisitos (preparándose para los imprevistos y aprendiendo rápidamente.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello nuestra institución cuenta con un plan de capacitación para desarrollar las habilidades y capacidad de los empleados.</p> <p>El desarrollo de competencias se promueve mediante las actividades de capacitación que realiza el hospital en las diferentes áreas del conocimiento.</p> <p>Al ingreso de nuevo, no contamos con un programa de inducción al nuevo personal de ingreso.</p> <p>Crear un programa de inducción al personal para mejorar la atención a nuestro cliente, así darle a conocer los valores la misión y visión institucional para</p> <p>Al personal se le presenta al encargado del departamento para que conozca su área de trabajo.</p> <p>Cuando se incorpora nueva tecnología, se capacita al personal responsable que trabajará con dicho equipo.</p> <p>Los colaboradores que cursan carreras universitarias y técnicas, se les brindan facilidades para estudios acomodando horarios de trabajo.</p>	

	Evidencia: Plan de capacitación, lista de participación foto reuniones	
7. Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución pretendemos implementar un programa de reconocimiento al empleado, de tal Manera realizamos la evaluación de desempeño en coordinación con el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Pre dentemos diseñar política interna de reconocimiento a empleado o grupo de trabajo mejorando el servicio brindado por este al cliente, así como implementación de un programa de incentivos.</p> <p>Evidencias: Evaluación del desempeño institucional</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. 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.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución se ejecutan reuniones para planificar e identificar los recursos disponibles, tomando en cuenta las informaciones y datos que se producen en la institución y de esta forma los alineamos con la planificación.</p> <p>De igual manera, tomamos en cuenta las expectativas de las autoridades políticas y las estrategias generales del SNS/MAP y otros organismos rectores, (necesidades actuales y futuras de los grupos de interés). Diariamente realizamos una encuesta de satisfacción en la que recogemos las necesidades de los usuarios que acuden al centro y los servicios principales que estos demandan.</p>	

	<p>Evidencia :  Lista de participación.  Minuta  Encuesta de satisfacción al usuario</p>	
<p>2. Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas, promoviendo la intersectorialidad en la solución de los problemas de salud, el establecimiento de redes de atención socio-sanitaria, otros.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello, en nuestra institución mantenemos contacto activo con las autoridades competentes como legisladores de la zona (senador, diputados) y autoridades provinciales, (síndicos, presidentes de juntas de vecinos), así como la autoridades del sector salud, es decir la Dirección de Área IV de salud y el SNS de salud. De igual manera con las autoridades militares de la zona. Con objetivo de buscar soluciones mutuo beneficio hacia los ciudadanos.</p> <p>Evidencia:  Listado de participantes.  Reuniones</p>	
<p>3. Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución se frotales la Mesas de trabajo con los diferentes Actores (públicos y privados), que inciden en la toma de decisiones para temas relacionados con el sector salud.</p> <p>Entre las políticas públicas que inciden en las instituciones de salud se encuentran: Estrategia Nacional de Desarrollo (Ley 1-12) Ley General de Salud Ley de Seguridad Social Ley 41-08 de Función Pública Decreto 732-04, que aprueba el reglamento de RRHH del Sistema Nacional de Salud Reglamento de Redes de Servicios de Salud, Reglamento 523-09 de aplicación de la Ley 41-08 Ley de compras y contrataciones 340.-06, reglamento 543-12 de aplicación de la ley de compras entre otras</p>	

	<p>Evidencias: Trabajos realizados con el SNS. Estrategia Nacional de Desarrollo. Ley General de Salud.</p>	
<p>4. Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En esta institución de salud estamos alineado con lo dispuesto en la Constitución de la República en el Artículo No. 61 que garantiza el acceso a salud. Como institución perteneciente a la Red Pública de Prestación de Servicios de Salud, nuestra entidad rectora es el Ministerio de Salud Pública. De igual manera, el SNS, institución creada mediante la ley 123-15, adscrita al Ministerio de Salud, que entre sus responsabilidades en el Nivel Operativo, tiene la función de provisión de servicios de salud a la población, por lo que las metas y objetivos del hospital se encuentran alineadas con las políticas y prioridades del ministerio tanto desde el nivel central como desde el Servicio Nacional de Salud. Esta alineación con las políticas públicas la cumplimos cuando elaboramos el Plan Estratégico, siendo de las pocas instituciones de salud que desde el inicio de sus operaciones cuentan con este importante documento de gestión, establecido por ley como parte del Plan Nacional de Desarrollo que establece los ejes de políticas públicas a través de los cuales derivan los objetivos nacionales como base para el diseño de los programas</p> <p>La Ley Orgánica de Estrategia Nacional de Desarrollo consigna en el objetivo específico No. 2.2.1 “Garantizar el derecho de la población al acceso a un modelo de atención integral, con calidad y calidez, que privilegie la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, mediante la consolidación del Sistema Nacional de Salud. Es así como cada una de las acciones que realizamos van en consonancia con</p>	

	<p>este objetivo, ya que nuestro hospital es modelo de gestión en el nacional e internacional por la calidad con que brindamos servicios. De igual manera políticas públicas relacionadas con Banco de Sangre, Donación de Órganos, Farmacéutica, entre otras son tomadas en cuenta para la operatividad de nuestra institución.</p> <p>Evidencia .</p> <p>La Ley Orgánica de Estrategia Nacional de Desarrollo Minuta</p>	
<p>5. Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos/clientes-pacientes y sus familias, ONG, grupos de presión, asociaciones profesionales, asociaciones privadas, asociaciones de pacientes, otras autoridades públicas, autoridades sanitarias; proveedores de productos y servicios; la red de atención primaria; centros hospitalarios, universidades, etc.).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>En nuestra institución brinda servicios de calidad a los usuarios, de ahí que hemos establecido diferentes alianzas que incluyen desde organizaciones comunitarias y de base, así como organizaciones no gubernamentales en actividades de promoción, prevención y cuidado a la salud, así como con personas envejecientes.</p> <p>De igual manera, apoyamos el desarrollo de estudiantes de la zona al permitirles realizar pasantías de bachillerato (60 horas reglamentarias), técnicas (informática, enfermería, psicología) entre otras.</p> <p>A través de la Gerencia de Servicio Social, se realizan charlas en los diferentes sectores del área en coordinación con las organizaciones comunitarias, se han realizado jornadas médicas, con organizaciones no gubernamentales nacionales.</p> <p>Hemos realizado alianzas con diferentes universidades para el desarrollo de programas de educación continua e internado médico.</p> <p>Entre la que podemos hacer nociones</p> <p>Universidad Iberoamericana (UNIBE).</p> <p>Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC).</p> <p>Universidad Eugenio María de Hostos (UNIREMHOS)</p> <p>Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)</p>	

	<p>Entre otra.</p> <p>Poseemos contratos con varias empresas Administradoras de Riegos de Salud (ARS) para la venta de servicios a sus afiliados.</p> <p>Evidencia:          Contrato con.          Universidad Iberoamericana (UNIBE).          Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC).          Universidad Eugenio María de Hostos (UNIREMHOS)          Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)</p>	
<p>6. Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>En nuestra institución estamos comprometidos con el sector salud, ya que pertenecen a los diferentes gremios y sociedades especializadas (Colegio Médico Dominicano, sociedades especializadas, gremios de enfermería, gremios de profesionales del laboratorio, entre otros.</p> <p>El personal del hospital participa de los procesos eleccionarios y actividades de promoción de candidaturas que se realizan en cada uno de los gremios que los representan y se les brindan las facilidades durante el proceso eleccionario para promoción de candidaturas e instalación de urnas y comisiones electorales.</p> <p>Evidencia:          Colegio Médico          Lista de participación , foto</p>	
<p>7. Aumentan la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, centrado en las necesidades de los grupos de interés, especialmente, en lo que se refiere a la promoción y protección de la salud, control de las enfermedades, otros.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>En nuestra institución estamos comprometido con los servicios brindados a los usuarios ya que nos permite ir aumentando la satisfacción, reputación y el reconocimiento de la organización, centrado en las necesidades de los grupos de interés, especialmente, en lo que se refiere a la promoción y protección de la</p>	

	<p>salud, control de las enfermedades, otros. esto podemos evidenciar en la encuesta de satisfacción realizada a nuestro usuario</p> <p>Evidencia: Redes sociales, portal web, posicionamiento en el SISMAP/Salud, ranking de hospitales del SNS,</p>	
--	---	--

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

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

	Evidencias: Matriz de lista de proveedores, Matriz de encuesta satisfacción , Actas comités hospitalarios	
3. Analiza las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución llevamos a cabo conversatorios, mesas de trabajo y Diálogos de amplio alcance, donde se evidencian las necesidades, expectativas y líneas de acción para el sector salud. Evidencia: Lista de participación Minutas	
4. Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas / riesgos internos. Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.).	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestro hospital realiza dos base en el año las evaluaciones de desempeño a cada colaborador en virtud de la disposición del MAP. En la realización del Plan Estratégico Institucional se utilizan varias herramientas para analizar las fuerzas, debilidades, oportunidades y amenazas de la Institución aplicando el análisis FODA. También autoevaluación con la Metodología CAF no alineamos con SNS para que existe una política para la gestión de riesgos donde se identifican estos por procesos y la manera de mitigarlos; esto forma parte de la aplicación del SGC bajo la norma ISO 9001:2015 Evidencia: Análisis FODA en el PEI. Metodología CAF. Matriz de Riesgo. Evaluación de desempeño	

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

Documento Externo  
SGC-MAP

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

4. Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello La institución cuenta con una ejecución presupuestaria. Evidencia: ejecución presupuestaria	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (directivos y supervisores):</b> 1. Implantan la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Tenemos implementado la estrategia a través de su estructura organizativa se definición de los procesos dicho procesos institucionales garantizan la ejecución del plan estratégico y el Plan Operativo Anual La ejecución de dichos planes es monitoreada y evaluada de manera trimestral, con elaboración de informes, reunión de socialización y rendición de cuentas al SNS y al SRSM Contamos con mapa de procesos, manual de procesos, procedimientos y una estructura organizativa revisada y actualizada con el apoyo técnico del MAP y el SNS.  Evidencia: Manual de funciones del hospital. Plan Estratégico. POA 2024</p>	
<p>2. Los objetivos operativos se traducen en programas y tareas con indicadores de resultados.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Todos los departamentos cuentan con actividades plasmadas en sus respectivos POAS. Evidencia: POA por departamento</p>	

<p>3. Comunican de forma eficaz los objetivos, las estrategias, los planes de desempeño y los resultados previstos/logrados, dentro de la organización y a otros grupos de interés para garantizar una implementación efectiva.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello La comunicación de los objetivo se van desarrollado en cada reuniones de encargado de departamento te tal manera se publica atreves de la plataforma de información así como murales y rede sociales</p> <p>De igual manera en reuniones y mesa de trabajo con los encargados.</p> <p>Evidencia: lista de participantes</p>	
<p>4. Aplican métodos para el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama) para ajustar o actualizar las estrategias, si es necesario.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Reuniones y mesa de trabajo con los diferentes encargados de área para socialización de los proyectos y creación de planes de mejora para la realización de los trabajos. Evidencia: Convocatorias, Mesas de trabajo para la elaboración del POA, fotos, registro de participantes</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identifica las necesidades y los motores impulsores de la innovación y el cambio, teniendo en cuenta las oportunidades y la necesidad de la transformación digital.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Nos mantenemos en la vanguardia en cuanto a las oportunidades que representa la trasformación digital en área de salud en la medida que nuestro recurso nos alcance, de ahí que en la medida de lo posible incorporamos actividades y servicios innovadores, como en departamento pretendemos para enero del 2024 instalar un nuevo sistema en almacén de medicamento para mejorar los servicio y facilitar la entrada y salida de pedidos. Así como en el área de servicio al usuario para los tike De igual manera en cuanto a los aspectos de gestión somos parte de los hospitales del SISMAP.</p>	

	<p>Portal de transparencia, DIGECOM. Contamos con equipo informático con acceso a internet en todas las estaciones de trabajo.</p> <p>Evidencia Sismap, Portal de transparencia, DIGECOM</p>	
<p>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.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Seguimiento y monitoreo de los procesos realizados en el hospital. Evidencia: Informe de resultados, listado de monitoreo.</p>	
<p>3. Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello La institución cuenta con redes sociales activas donde se informa todas las actividades que se realizan. Evidencia: Redes sociales</p>	
<p>4. Implementa sistemas para generar ideas creativas y alentar propuestas innovadoras de empleados en todos los niveles y otros grupos de interés, que respalden la exploración y la investigación.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en este centro de salud no se ha implementado sistema para generar idea o actividad creativa, Además en las reuniones de Directiva y administrativa donde se reciben los aportes de cada encargado y las innovaciones o nuevos proyectos a desarrollar a fin de mejorar los servicios. También en la elaboración de los planes estratégico y operativo donde se crea un escenario para presentar y discutir iniciativas de desarrollo y mejora de los servicios. En cada reunión hay enfoque en la gestión clínica y la calidad del servicio, tratando de buscar soluciones para el aumento de la facturación, la disminución de las glosas, la satisfacción de los usuarios. En cada reunión se evalúan la situación y se hacen recomendaciones de mejoras.</p> <p>Evidencias :Lista de participantes, Minutas, Informes</p>	

<p>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.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello          En esta institución de salud servicio público usamos alguna herramienta de innovación como el uso de redes sociales, correo de queja y sugerencia, encuestas diarias en las diferentes áreas utilizando un celular o Tablet para realizar la encuesta experiencia usuario.          Estamos en proceso de instalar un sistema de (Ticket electrónico).también en almacén un sistema de entrada y salida de producto. En emergencia implementamos un modelo de asistencia centrado en el paciente a diferencia del modelo tradicional de atención secuencial, por lo que implementamos el RAC/TRIAGE.          Evidencia :          matriz de encuesta de satisfacción usuario          Redes sociales.          Buzones de queja y sugerencia.</p>	
<p>6. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución se realizan levantamiento así como la necesidad de Recurso Humano de tal manera que se realiza una correlación con los recurso disponible para el gasto correspondiente de suplir la necesidades          Evidencias:          Informe de levantamiento de necesidades</p>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Se analiza periódicamente las necesidades</p>	

<p>la estrategia de la organización.</p>	<p>actuales y futuras de recursos humanos mediante el nivel de cumplimiento de los acuerdos de desempeño realizados a los colaboradores actuales de la organización levantamiento de necesidades de personal para las áreas. Evidencia: Lista de participación. Levantamiento de necesidades</p>	
<p>2. Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello nuestra institución cuenta con un manual de cargos aprobado por el MAP, en nuestro manual de procesos se establece como se realiza el proceso de reclutamiento y selección de personal. En cuanto a la remuneración esta la establece el SNS y el sistema de recompensas se realiza previa evaluación de desempeño al cumplimiento del acuerdo de desempeño. Para la asignación de funciones gerenciales, en el departamento de recurso humanos se analizan los currículos y toman en cuenta competencias. Evidencia: Manual de cargo Y Funciones . Check clic de reclutamiento</p>	
<p>3. Implementa en la política de recursos humanos, los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución no regimos por los alineamientos disponibles por el SNS y el MAP para la contratación de los RRHH. Siguiendo el proceso de entrevista y selección del personal, está establecido que primero se considera la búsqueda interna de personal cuando existe una vacante para promocionar y priorizar el personal interno. Evidencia: check clic de reclutamiento</p>	
<p>4. Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución se realizan levantamiento de</p>	

	<p>necesidad de personal, una muestra de ello es que cuando se presenta una vacante, nuestra primera opción es a lo interno</p> <p>Al igual se promueve la necesidad de ocupar la vacante de cualquier carrera a los interno de nuestra institución.</p> <p>Evidencias: Lista de participación</p> <p>checklist de reclutamiento</p>	
<p>5. Asegura, que las competencias y capacidades necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización sean las adecuadas, centrándose especialmente, en las habilidades sociales, la mentalidad ágil y las habilidades digitales y de innovación</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Contamos con el Manual de Funciones aprobado por el MAP y como institución del Estado, cumplimos lo establecido en la Ley 41-08.</p> <p>En el proceso de entrevista y selección del personal, está establecido que primero se considera la búsqueda interna de personal cuando existe una vacante para promocionar y priorizar el personal interno. Además contamos con instrumentos estructurados para la entrevista y selección del personal, elaborados en base a los perfiles técnicos, funciones y responsabilidades definidos.</p> <p>Cumplimos con los alineamientos establecidos por el SNS y el MAP para la contratación de los RRHH.</p> <p>Evidencias: Manual de funciones checklist de reclutamiento</p>	
<p>6. Gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>En nuestra institución de servicios de salud, estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, desde la selección a la promoción, la formación, las condiciones de trabajo,</p>	

	<p>la salud laboral, la distribución de los turnos de trabajo, así como la prevención y actuación frente al acoso sexual. tanto entre nuestros colaboradores como en la atención al ciudadanos</p> <p>Evidencias check clist de reclutamiento</p>	
7. Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución estamos comprometido con la ejecución de los acuerdo de desempeño anual mente sometiéndonos a los alineamiento del MAP/SNS. de acuerdo a la periodicidad establecida. Evidencia Acuerdo de desempeño.</p>	
8. (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución Se realizan acuerdos de desempeño y evaluaciones Dicho acuerdos de desempeño son evaluados de acuerdo a la periodicidad establecida y al momento de la firma por parte del empleado. Evidencia: Acuerdos y evaluaciones de desempeño</p>	
9. Se aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: funciona una unidad de género, y acciones relacionadas a esta.		No se ha realizado

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución realizamos cada año como parte de las actividades de planificación un Plan de Capacitaciones, para lo cual cada responsable de área identifica las necesidades de capacitación de su personal y lo presenta en el POA, de manera que a través del área de capacitación de RRHH/enseñanzas, se incluye en las actividades programadas para el año Evidencias. Plan de Capacitaciones	
2. Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución implementamos la metodología de inducción, para nuevos empleados o en caso de traslado a otras áreas. En el proceso de inducción de los empleados de nuevo ingreso está definido como se realiza estas actividades acompañamiento individualizado. Evidencias. Lista de participación check list de reclutamiento Proceso de inducción	
3. Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución realizamos la movilidad interna de empleado en virtud de que cierto departamento necesitan de alguno se realiza una comunicación recurso una solicitando y busca este personal con dicha cualidades exigida. Evidencia.	

	Hoja de solicitud.	
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 se ha realizado
5. Se planifican las actividades formativas en atención al usuario y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución existen un plan de capacitación donde realizan capacitaciones a todos el poniendo mayor énfasis al personal de atención al usuario para mejorar el servicio de atención al público.</p> <p>El personal de enfermería imparten diferente seminarios charlo inducción , todos esta actividad está planificada en el plan de capacitación</p> <p>Evidencia : Plan de capacitación</p>	
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.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en este centro de salud se evaluar el importa porque brindar l servicio con mejor calidad y tracto personal eficiente, en cuanto al costo no se hace relación porque la mayor parte son proporcionado por instituciones del estados.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción al usuario. Plan de capacitación</p>	

### SUBCRITERIO 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar

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

<p>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.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución se realizan actividades de comunicación abierta para el dialogo y motivación del personal. También hacemos uso de la red sociales así como el mural informativo con nuestra pantalla digital</p> <p>Evidencias: pantalla digital Lista de participantes de las reuniones con los diferentes grupos de trabajo</p>	
<p>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.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución se realizan reuniones frecuentemente dando le participación a todos los involucrada en dicho proceso, Algunos colaboradores y encargados ha aportado sus ideas y sugerencias, para fortalecer y crear mecanismos adecuados con el fin de mejorar los procesos administrativos.</p> <p>Evidencia: Lista de participación Se han hecho propuestas de cambios. Informe. Planes de mejora</p>	
<p>3. Se realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral y los niveles de satisfacción del personal y se publican los resultados y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución se realiza encuesta de clima laboral elaborado por el MAP para ver el clima organizacional donde luego se realiza un plan de mejor.</p> <p>Evidencia: Resultados de encuesta de clima laboral</p>	
<p>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</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Contamos con una estructura adecuada para el buen desenvolvimiento de las Actividades de bienestar laboral, salud y medio ambiente.</p>	

de riesgo laboral.	Evidencia: Remodelación atención médica de forma inmediata y odontológico	
5. Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Se respeta el espacio personal de cada colaborador, no se llama a los empleados en horas que no son laborables y apearar de una jornada de trabajo bien equilibrada, Adema hay disponibilidad para aquella persona que estudian Evidencia. Reporte de RR.HH	
6. Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Contamos con flexibilidad laboral en casos que el personal lo amerite. Evidencia: Permisos, Acuerdos de días de asistencia en la semana, horarios parcial	
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 ha realizado

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

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

##### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

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

<p><b>Los líderes de la organización:</b></p> <p>1. Identifican a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. Por ejemplo: Proveedores de equipos, insumos o servicios; universidades; grupos de voluntariados, organizaciones comunitarias, y sociedad civil, organismos internacionales, ARS, etc.).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>En nuestra institución contamos con un lista de proveedores identificados los cuales proporcionan su producto Y son elegido por el comité de compra</p> <p>Evidencia: Lista de proveedores</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>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución realizamos actividades en conjunto con otras instituciones para realizar acuerdos de colaboración</p> <p>Evidencia: Lista de Participación Reuniones con el SNS, Metropolitana de salud, Medio Ambiente, Ministerio de Salud</p>	
<p>3. Definen el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución contamos con una sección de monitoreo para verificar las responsabilidades de cada uno de los controles.</p> <p>Evidencia: Minutas Lista de asistencia</p>	
<p>4. Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución ha realizado convenios con diferentes instituciones para fortalecer lazos y así mejorar los servicios para los ciudadanos, convenios con el Instituto de Generales y Almirantes de las Fuerzas Armadas en retiro (IGAFAR), con la dirección general de servicios penitenciarios y correccionales de la procuraduría General de la Republica,</p> <p>Evidencia: Convenios firmados, fotos.</p>	

<p>5. Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución hemos realizado contratación y selección de proveedores apegado fielmente a lo descrito en el Manual de Compras y Contrataciones establecido y elaborado por el mismo centro, el. En adición a esto, el director del hospital se reunió con la comité de Compras y el portal transaccional, lo cual hace transparente en primera instancia todos los procesos, y más importante aún, se cumple con todo lo reglamentario bajo la ley de compra y contrataciones no. 340-06.</p> <p>Evidencia: Listado de proveedores contratados con su aprobación de ser proveedores del estado. Manual de compras y contrataciones. Ley 340-06</p>	
---	--	--

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

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>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución usamos medio de las redes sociales y la página web del hospital se publica las diferentes formas de participación ciudadana, donde todos pueden dejar sus quejas, opiniones y sugerencias, las cuales son recolectadas por el departamento de comunicaciones, atención al usuario y calidad, para dar respuestas a cada una de estas. Periódicamente se realizan encuestas de satisfacción a todos los grupos de interés y ciudadanos/clientes, donde también estos pueden dejar sus opiniones y sugerencias de la gestión del centro.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción. grupos de interés, Buzones de quejas y sugerencias.</p>	
<p>2. Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución cuenta con un portal de</p>	

proporcione datos abiertos de la organización, derechos y deberes de los pacientes, etc.	transparencia, redes sociales, nota de prensa y murales informativos. Evidencia: Portal de transparencia. Redes sociales, notas de prensa, murales informativos	
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.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Se realiza múltiples actividades enfocadas a informar a los usuario tanto externo Comintern y líderes de la comunidad para conocer sus necesidades y evaluar de qué manera la institución puede dar respuestas y ayudar a resolver sus necesidades de salud. Se realiza mensualmente las Encuestas de Satisfacción de Usuarios Externos, así como lo buzones de sugería en la cual durante su aplicación se les solicita a los usuarios que si tienen alguna opinión, o sugerencia pueden hacerlo y se toma nota de la misma para la adecuación y/o diseño de procesos, nuevos servicios, entre otros. Evidencia : Encuesta de satisfacción Buzones de sugerencia.	

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución alineamos los objetivos estratégicos con la gestión Financieros cumpliendo con la necesidades departamentales y obligaciones Evidencia: Lista de necesidades. Estados financieros	

<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 habitación y servicios para aumentar la capacidad de ser Contratados por ARS, etc.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución se realiza reuniones y levantamiento así como encuesta de satisfacción para mejorar continuamente. Uso eficiente de los recursos. Evidencia: Inventarios, Reporte y actualización del inventario Portal de transparencia.</p>	
<p>3. Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>		<p>No se realiza Matriz de riesgos y oportunidades</p>
<p>4. Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución se realiza la gestión y estados financiera la cual se envía mensualmente la a la oficina de acceso a la información la cual publica en el portal de transparencia que da respuesta a la gestión financiera. Evidencia: Portal transaccional Estados financiero Ejecución presupuestaria.</p>	
<p>5. Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución contamos con una matriz estadística y de producción en donde se registra toda la producción hospitalaria por gerencia, lo que nos garantiza el monitoreo constante de las variables e indicadores para la gestión hospitalaria. Estos datos son recogidos por el Departamento de Estadísticas a partir de las diferentes fuentes de registro de la institución. De igual manera a través de los formularios oficiales de reporte 67-A</p>	

	Evidencia, Matriz 67-A	
--	---------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución Poseemos sistemas de almacenamiento y procesamiento de información concerniente a la operatividad de la institución, de la misma manera se capacita el personal para el manejo de dichos sistemas.</p> <p>Evidencia: SSAD, utilizado por las áreas de compras, suministro y contabilidad</p>	
<p>2. Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución los responsables de área recogen informaciones actualizadas relacionadas con nuevos procedimientos y tratamientos que han sido científicamente probados y se implementan en el hospital</p> <p>Temes el departamento de estadística el cual recoge la informaciones en cada área de producción para presenta los datos especifico y disponible.</p> <p>Al igual relaciones públicas diariamente recoge las informaciones relevantes relacionadas con el sector salud. Toda la información externa que se considera de interés para el hospital es recogida, procesada y utilizada de acuerdo a las características de la misma y las necesidades del hospital, de ahí el uso que damos a la misma para la formulación del plan</p>	

	<p>estratégico y la elaboración de los informes)</p> <p>Evidencia: Elaboración de nota de prensa. La publicación. Matriz de producción 67-A</p>	
<p>3. Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En esta institución aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento y el desarrollo institucional. También aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales. Nuestro empleado reciben capacitación o diución en nuevo sistema instalado en caso de almacenamiento donde se está instalando un nuevo sistema</p> <p>Evidencia: Lista de participación Minuta. Uso correos y Redes Sociales, grupos de Whatsapp.</p>	
<p>4. Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución, mantenemos redes de aprendizaje y colaboración con institución como en INAP, INFOTEP. Adquiriendo entrenamiento capacidad y conocimiento en el desarrollo de alguna tarea específica. Se realiza mesas de trabajo para socializar las problemáticas y luego buscar soluciones a las problemáticas establecidas.</p> <p>Evidencia: Listado de participantes. minutas</p>	
<p>5. Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Se garantiza la seguridad de los sistemas existentes para evitar la difusión de información</p>	

	<p>privilegiada de la institución y al mismo tiempo esta información se presenta al personal de relevancia en cada puesto de trabajo</p> <p>Evidencias: Privilegios de acceso a dichas informaciones mediante la creación de usuarios y contraseñas</p>	
6. Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello La institución cuenta con internet, boletines, redes sociales, murales y comunicaciones internas como canales de comunicación para llegar a todos los empleados</p> <p>Evidencias: Redes sociales, murales informativos</p>	
7. Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Reuniones de encargado, sesiones de trabajo de temas específicos, la elaboración y socialización de políticas y procedimientos. Evidencia: Litado de participantes y minutas</p>	
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.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello A través del portal web en la sección de transparencia, se publican todas las informaciones relevantes del centro, para uso de toda la sociedad y ciudadanos(as) que requieran estas. De igual forma se encuentra la carta compromiso al ciudadano, la cual explica de manera explícita todos los procesos, servicios, formas de acceder a la institución de todos, medidas de subsanación ante cualquier queja. Evidencia: Portal web / transparencia. Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
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.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Hay manuales de procedimientos para informaciones confidenciales Evidencia: Manuales de procedimientos</p>	

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución contamos con sistema informático para ofrecer mejor servicio a nuestro ciudadano</p> <p>Contamos con sistema en área de compra, almacene , servicio al usuario para la programación de cita todos esto están alineados a los objetivos estratégico.</p> <p>En área de educación y capacitación del personal contamos con moderna tecnología como son: Sistema de videoconferencia, Zoom, estaciones de trabajo.</p> <p>Evidencia</p> <p>Sistema de videoconferencia, Zoom Siscompra.</p>	
<p>2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>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.).</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>4. Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Contamos con una intranet y correos institucionales para la comunicación interna.</p> <p>Evidencia: Intranet del hospital y nube.</p>	

<p>5. Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución disponemos en el área de imágenes del RISCK/PAC que permite visualizar las imágenes desde el consultorio o estación de trabajo del médico. De igual manera, los resultados de pruebas de laboratorio son remitidos al expediente del paciente. Ambos servicios se encuentran on-line y se envían vía e-mail.</p> <p>Al igual cada sistema implementado en nuestra institución buscan mejor los servicio ofrecido a nuestro ciudadano</p> <p>Evidencia: RISCK/PAC Intranet de la institución</p>	
<p>6. Toma medidas para proporcionar protección efectiva de datos y seguridad cibernética, implementando normas/protocolos para la protección de datos, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Contamos con un servidor y sistema de seguridad para salvaguardar las informaciones.</p> <p>Evidencia: Sistema de seguridad cibernética.</p>	
<p>7. Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por usuarios no electrónico, etc.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución hemos reducido el imparto socioeconómico en virtud de que con la implementación de la tecnología se ha reducido materiales gastable se ha mejorado la comunicación interna y externa de nuestro usuario</p> <p>Evidencia. Orden de compra en material gastable</p>	
<p>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.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución contamos con los procesos relacionados con el SUGEMI, los cuales se cumplen de acuerdo a lo establecido.</p> <p>De acuerdo a los tiempos establecidos se definen las cantidades y tipo de productos en el interés de garantizar los recursos financieros, de manera que el</p>	

	<p>área de compras y presupuesto incluya esta planificación en el plan anual de compras</p> <p>Evidencia SUGEMI Plan de compra</p>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución contamos con un almacén de suministro adecuado para garantizar la provisión al igual con el departamento de mantenimiento el garantiza el mantenimiento efectivo de todas las áreas.</p> <p>Evidencia: Inventarios almacén de suministro, fotos hoja de levantamiento Informe de mantenimiento.</p>	
<p>2.Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución contamos con instalaciones adecuadas para nuestros colaboradores y pacientes con dificultades para que puedan acceder al</p>	

	hospital. Parqueo señalado Evidencia: Rampa, pasamanos en los pasillos, fotos	
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.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución contamos con el departamento de activo fijo realiza levantamiento de los equipos que están en desuso para su traslado al área de reciclaje. Contamos con el departamento de mantenimiento dando mantenimiento en edificaciones y equipo técnico. Evidencia: Informe de activo fijo Hoja de levantamiento. fotos	
4. Asegura de que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado (por ejemplo, al ponerlas a disposición de la comunidad local).	El hospital pone a disposición de las comunidades aledañas, bajo su disponibilidad de uso y siempre que le sea posible hacerlo. Evidencias: Fotos de actividades comunitarias en el centro.	
5. Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.		No se ha realizado
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 Doctor Francisco Moscoso Puello nuestra institución cuenta con los accesos y las instalaciones necesarias para que los usuarios que tienen alguna discapacidad física puedan recibir el servicio buscado en el centro. En la posición geográfica en cual está ubicado el centro tenemos la mejor ubicación ya que contamos con ruta que alimenta en acceso de los paciente Evidencias: Fotos, planos del hospital	
7. Tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Contamos con un comité de Emergencia y Desastre	

	para prevenir y atender futuros desastres. Evidencia: Acta del comité, plan de emergencia	
8. Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Contamos con un plan de mantenimiento para todo el año. Evidencia: Plan de mantenimiento	
9. Cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra).	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello nuestra institución contamos El departamento de activo fijo realiza su descargo de chatarra a través del sistema SIA igualmente llevo un registro a través den formularios estandarizado. Evidencia: Sistema SIA formularios estandarizado.	
10. Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Contamos con una ruta sanitaria para los residuos sólidos hospitalarios. Evidencia: Ruta Sanitaria	

## CRITERIO 5: PROCESOS.

### Considere lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

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

<p>2. Los procesos clave son descritos, documentados y simplificados, de forma continua, en torno a las necesidades y opiniones de los pacientes, para garantizar una estructura organizativa y gestión ágil y eficiente.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución contamos con proceso estructurado, contamos con un mapa de procesos de todos los servicios del hospital. Evidencia: Mapa de procesos de los servicios</p>	
<p>3. Impulsa la innovación y la optimización de procesos, aprovechando las oportunidades de la digitalización, prestando atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales e involucrando a grupos de interés relevantes, a fin de satisfacer a los pacientes y sus familiares, al personal y a otros grupos de interés, generando valor agregado.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En esta institución impulsamos la innovación implementando proceso digitales para brindar un servicio de calidad a nuestro usuario, como podemos notar pc e internet en la mayoría de nuestro departamento , servicio usuario cuenta con sistema igual facturación laboratorios e imágenes equipo computarizado También podemos mencionar que nuestros procesos claves están n definidos en el manual de procesos. Evidencia: Manual de Proceso. check lista de equipo distales</p>	
<p>4. Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante, y asignando los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Contamos con un POA institucional para verificar los riesgos y factores críticos para alcanzar los objetivos específicos. En reuniones con nuestro encargado donde se evalúa el objetivo de nuestra institución para tomar decisiones y mejorar los servicio. Evidencia : minuta , lista de participación</p>	
<p>5. Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Contamos con acuerdos y evaluación de desempeño</p>	

ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	a cada colaborador y con la carta compromiso para medir los servicios del hospital- Evidencia: Acuerdos de desempeño, Carta compromiso	
6.Implementa un sistema de información en la provisión de servicios y el control epidemiológico eficaz, mediante la socialización y control de los Protocolos y Normas, las Medidas Sanitarias, la Articulación de la Red (Sistema de referencia y contrareferencia), el expediente clínico integral. (Expediente único) entre otros.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Contamos con el comité de EIAS, para prevenir las enfermedades epidemiológicas, contamos con formularios de seguimientos. Evidencia: Acta constitutiva comité EIAS, Formularios	
7.Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.		No se ha realizado

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identifica, diseña, entrega y mejora los servicios y productos, utilizando métodos innovadores e involucrando a los pacientes y grupos de interés para identificar y satisfacer sus necesidades y expectativas. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, aplicando la diversidad y la gestión de género, otros.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Contamos con encuestas de satisfacción que se realiza a los pacientes para conocer la percepción y así mejorar los servicios. Evidencia: Encuestas de satisfacción	
2. Gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.		No se ha realizado
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.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución aprovechamos los medio digitales así como murar informativos para promover infurciones sobre nuestra servicio Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización  Evidencia : mural informativo , pantalla digital rede sociales	

--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Contamos con los lineamientos y procesos alineados del Servicio Nacional de Salud y la Metropolitana para mejorar los servicios. Evidencia: Procesos delineados del SNS-	
2. Participa en un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega, facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos, como, por ejemplo: las Redes Integradas de Salud, las Mesas de Seguridad, Ciudadanía y Género de la localidad y otras.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Realizamos mesa redonda con el SNS, METROPOLITANA, para mejorar los servicios de salud. Evidencia: Lista de participantes, minutas, lista de mesa de trabajo	
3. Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Por ejemplo: con las ARS, Laboratorios, Proveedoras de productos y servicios médicos, de mantenimiento, etc.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello realizamos mesa de trabajo con el SNS y la metropolitana Regional de Salud para tratar problemáticas del sector y eventualidades Evidencia: Lista de participantes, minutas, lista de mesa de trabajo	
4. Desarrolla asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) sector privado y de ONG para la prestación de servicios coordinados.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Somos un hospital que ofrece servicios gratuitos a todos los ciudadanos, y convenios con diferentes ONG. Evidencia: Cartera de servicios	

## 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 retroalimentación sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: Comportamiento de los directivos y del personal, opinión de los servicios, sobre los sistemas de comunicación e información, imagen física de la infraestructura, seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros.)	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Se realizan encuestas de satisfacción al usuario interno y externo para medir la percepción del hospital Evidencia: Resultados de la encuesta de satisfacción del usuario Los datos arrojado en la última encuesta realizado en el periodo octubre-diciembre de satisfacción del usuario por los diferente servicio brindado La encuesta fue realizado con una muestra de 857 usuario en los servicio de. Emergencia con un 66% Consulta externa con un 98%	

	<p>Hospitalización con un 66%  Imágenes con un 66%  laboratorio con un 60%  la satisfacción general por servicio fue de 70.5 %</p> <p>La tarificación en los 7 atributo mostraron una satisfacción de</p> <p>Amabilidad con un 96%  Profesionalidad con un 97 %  Agilidad con un 97%  Facilidad con un 97%  Accesibilidad con un 97%  Tiempo de respuesta con un 93%  Higiene con un 93%  Con un índice de satisfacción general de 95%</p> <p>Evidencia: índice de satisfacción del usuario</p>	
<p>2. Orientación al usuario / paciente que muestra el personal. (amabilidad, trato equitativo, comportamiento con los familiares, apertura, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad, atención oportuna, y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución realizamos encuestas de satisfacción al usuario para medir la percepción del paciente.</p> <p>Lo resultado en los siguiente atributo mostraron una satisfacción de</p> <p>Amabilidad con un 96%  Profesionalidad con un 97 %  Facilidad con un 97%</p> <p>Evidencia: Resultados índice de satisfacción del usuario</p>	

<p>3. Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello, En nuestra institución le damos participación en los procesos de toma de decisiones de la organización mediante grupo focales, los buzones de queja y sugerencias así como encuesta a los usuario , quejas Evidencias: Buzones de queja y sugerencia, seguimiento y grupo focales</p>	
<p>4. Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Contamos con un portal de transparencia donde se informa todos los temas relacionaos al hospital donde todos los pacientes pueden verificar las informaciones más relevantes del hospital.</p> <p>Las informaciones del hospital se encuentran disponibles en diferentes fuentes: Oficina de Libre Acceso. SISMAP/Salud Página Web del hospital. Estas informaciones están disponibles en los formatos establecidos por las instituciones. Evaluaciones del portal de transparencias con un porcentaje de 69.9% . Estamos haciendo los reajusten para poder contar con NORTIC para el años entrante pretendemos implementarla.</p> <p>Evidencia: Sismap Portal de transparencia Página web. Encuesta de satisfacción</p>	

<p>5. Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestro de salud a través de las encuestas de satisfacción al usuario se medir el nivel de confianza y el criterios de acceder a los servicio que tiene estos con el centro, donde le dan información a familiares y amigo de su satisfacción con el centro</p> <p>A través de los buzones de quejas y sugerencias se activa un acápite donde el ciudadano cliente puede recomendar o dar sus sugerencias los servicios del centro asi poder brindar información a amigo e familiar de nuestro centro de salud.</p> <p>Evidencia: Encuestas de satisfacción al usuario Informes de percepción usuarios. Buzones de quejas y sugerencias.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de consulta, de visita; tiempo de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello La ubicación del hospital facilita el acceso rápido a servicios de transporte público (Autobuses, moto concho, carros de concho), empresas de taxi y el metro que tiene ruta que alimenta a este centro en los indicadores contamos con una Accesibilidad interna de 97%.</p> <p>Hay parque para personas discapacitadas y se les da preferencia cuando vienen a recibir alguna atención médica.</p>	

	<p>Evidencia: Indicador de la encuesta de satisfacción al usuario. Lista de esperas.</p>	
<p>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.).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En esta institución se brinda servicio y producto de calidad, en el últimos trimestre del 2023 la medición de CCC obteniendo promedio de 96%, el tiempo promedio de entrega en la citas 93% según los datos de informe de satisfacción del usuario Evidencia: indicadores de satisfacción al usuario. Matriz de CCC.</p>	
<p>3. Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En esta institución brinda diferente servicio como puede notarse en nuestra cartera de servicio, sin importar su género o cultura estamos para brindar un servicio de calidad.</p> <p>Los servicios ofrecidos son para el público en general Mucho de esto pueden evidenciarse en nuestra cartera de servicios donde se realizan encuesta de satisfacción de los servicio brindada donde alcanzamos más un 95% de sus satisfacción Evidencia: Encuesta de satisfacción de usuario. Índice de satisfacción. Cartera de servicio.</p>	
<p>4. Capacidades de la organización para la innovación.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En esta institución se ha realizado avance en la innovación. Una muestra de esto es la implementación del sistema GALENO la cual nos ha Dado buena resulta porque facilita la organización en la fila de cita con un mejor flujo de paciente. Nuestro personal recibieron estreñimiento para</p>	

	<p>dicho sistema Evidencia. Sistema GALENO</p>	
<p>5. Digitalización en la organización.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En esta institución contamos con una cultura de digitalización en vanguardia con los nuevos tiempos según la necesidad y recurso disponible</p> <p>Entre los métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos el sistema de Cita GALENO Mejorando el servicio.</p> <p>Además el hospital cuenta con servidores donde se respalda de manera digital la Información del trabajo diario. Casi todos los empleados tienen acceso a computadoras que están en red y se dispone de servicio de internet, telefonía y redes sociales sirviendo como servicios de apoyo para el área médica como administrativa También contamos con el sistema integral de registro de salud (SIRS). En donde lo maneja el área de facturación Evidencia. Sistema de facturación (SIRS). GALENO</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
<p>1. Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestro centro se realizan el seguimiento a los indicadores de la carta compromiso al ciudadano Entre los servicio comprometido témenos en laboratorios un tiempo de espera establecido De 2 día laborable para entrega de resultados. Evidencia: Lista de espera de agenda medica Los servicio ofrecido están disponible 24 hora solo la consulta están disponible de lunes a viernes de 6:00 am hasta la 6:00 pm</p> <p>Se realiza mediciones en los servicios con un Porciento de 97. % de 692 encuestado. Entrega de cita de consulta externa, servicios de Diagnóstico clínico e imágenes diagnostica. Hospitalización Evidencia: Encuesta de satisfacción</p>	
<p>2. Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas, Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Costo de los servicios.</li> <li>2. Cumplimiento de la Cartera de Servicios</li> <li>3. Cumplimiento de los estándares comprometidos.</li> </ol>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello.</p> <p>El tiempo de respuesta (laboratorio, imágenes), segunda el índice de satisfacción de usuario Fue de 97% de cumplimiento.</p> <p>Se le da seguimiento continuo a las quejas o sugerencias por parte de los pacientes, en atención al usuario donde se haces la apertura de buzones cada jueves a la 10:00 am</p> <p>El tiempo de atención de nuestro servicio de consulta es de 6:00 am hasta la 6:00 pm. Damos seguimiento al servicio comprometido con un 90% Cumplimiento de los estándares comprometidos.</p>	

	<p>Los servicios son ejecutados como los establece nuestra cartera servicio donde se actualiza al final de cada mes.</p> <p>Evidencia: Buzón de sugerencias. Cartera de servicio.</p>	
<p>4. Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución atendiendo a la demanda de nuestro usuario a través de los diferentes medios de queja tratamos de subsanar la reclamación presentada, el ciudadano recibirá una comunicación firmada de la máxima autoridad de la institución, en un plazo no mayor de 10 (diez) días hábiles, ofreciendo disculpas e informando las razones del incumplimiento y las medidas a tomar en su caso para la solución y/o evitar que vuelva a recurrir.</p> <p>Evidencia: Evidencia de queja. matriz de queja Portal. 311</p>	
<p>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.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Contamos con los indicadores de calidad a través de las encuestas de satisfacción y se mide en los servicios comprometidos en la carta compromiso.</p> <p>Evidencia: Encuestas de satisfacción Indicadores de Carta Compromiso</p>	



Índice Ocupación Camas obteniendo un 0.33 % en el T1-2024 alcanzando un c resultado de 33.44% con una valoración en el SISMMap Salud de un 39% .

Evidencia:  
Sismap  
Encuesta de satisfacción.

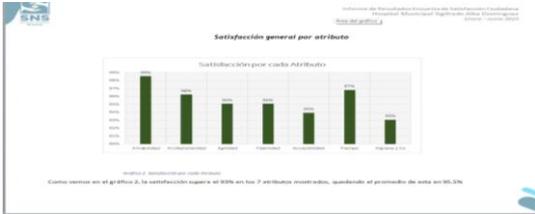
6. Tiene ajustada su Cartera de Servicios.

El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución tenemos cartera de servicio la cual esta publicada en mural informativo y pantalla digital y se actualiza periódicamente.

Evidencia:  
Página web  
Cartera de servicios

7. Índice de Satisfacción de Usuarios.

El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Contamos con los resultados de la encuesta de satisfacción a través de la plataforma digital. Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 692 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio. Alcanzando un promedio de 95% de

	<p>satisfacción general.</p>  <p>Evidencia: Índice de Satisfacción de Usuarios. Sismap. Resultados de la encuesta de satisfacción. informe trimestral</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello El hospital cuenta con una oficina de libre acceso a la información, así como portar de 311, plataformas digitales donde se ven las informaciones del hospital. Evidencia: Página web. Portal de transparencia. Facebook.</p>	

	Titear. Instagram	
2. Disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.)	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Esta institución pública llevamos el alineamiento del SP. También de del SNS, establecido en la ley de salud pública</p> <p>Brindamos nuestra cartera de servicio a través de diferente medio de comunicación.</p> <p>Como página web, mural informativo, pantalla digital y brochar.</p> <p>Como así también la Oficina Libre Acceso de Información y pagina web, donde carga la información brindada a público en general en el tiempo oportuno</p> <p>Donde el usuario tanto interno como externo pueden visitar nuestra cartera de servicio</p> <p>Evidencia: Página web, Rede sociales. Cartera de servicio publicado en murar y pantalla digital.</p>	
3. Disponibilidad de informaciones sobre el cumplimiento de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización, incluyendo la responsabilidad de gestión en los distintos servicios.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>En nuestra institución la información fluyes , que se le entrega resultado a la autoridad competente registrada en 67-A de los diferente indicadores de producción Actualización constante de tal manera se alimenta de</p> <p>información en nuestro portal</p> <p>Evidencia: Matrix-67-A, POA, Indicadores de productividad, Pagina Web</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución la implicación de los grupo de interés, se toman al realizar la apertura de buzones así como encuesta de servicio al usuario y grupo focales así también como el portal 311, toda esta información del cliente la tomamos con el objetivo de mejorar el servicio.</p> <p>En el hospital se realiza encuestas a los pacientes y familiares para medir los resultados de los servicios y los productos aplicados a los pacientes, en las áreas de laboratorio, consulta externa, emergencia e internamientos, también tenemos instalados buzones de sugerencia en la misma área las mismas son socializadas</p> <p>Evidencia : : Informe de resultados obtenidos en la apertura de buzones y de encuestas realizadas Grupo Focales.</p>	
<p>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).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Esta institución tiene programado instar un nuevo sistema de ticket para mejorar el servicio.</p>	<p>No se ha medido</p>
<p>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).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución se garantiza ambiente libre de discriminación de género al cliente, facilitando el acceso con el mismo servicio a cada paciente. Contamos con acceso en nuestra entrada a la institución a persona discapacitado así como a</p>	

	<p>mujeres embarazada con su parqueo identificado.  las campañas institucionales de promoción de los derechos y deberes de los usuarios, así como también la gestión estadística de la información institucional con perspectiva de género</p> <p>Evidencia. Cartera de servicio, parqueo, acceso en la puesta principal.  Matriz 67-A</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones tecnológicas para los procesos y servicios, servicios online o uso de Apps; mejora en los tiempos de respuesta, el acceso y la comunicación interna y externa; reducción de costos, etc.).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución hacemos uso de la digitalización y disponibilidad de la información brindado a nuestro cliente la cual no ha llevada a aprovechar la tecnología integrando nuestro canales de información, recibimos queja y sugerencia por el portal 311. En los diferente servicio como: laboratorio, banco de sangre imágenes así en los diferente departamento de apoyo.</p> <p>Contamos con citas programadas y las confirmadas. A través de las encuestas de satisfacción se mide la facilidad que tienen los usuarios para contactar una cita y también para acceder a los servicio.</p> <p>Así también brindamos nuestro servicio con la cartera de servicio haciendo uno de pantalla digital en nuestro centro como la rede sociales</p> <p>Evidencia :  Portal 311  Sistema computarizado.  pantalla digital</p>	

<p>2. Participación de la ciudadanía en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes, Usuarios/Pacientes a través de medios digitales, internet, página web, portales de servicios y de transparencia, redes sociales, otros).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello  Contamos con la participación de ciudadano al tomarlo en cuenta para mejorar nuestro servicio haciendo uso de sus opiniones en la encuesta de satisfacción así como en los buzones de sugerencia así como página web, con sistema digitales.  Contamos con las redes sociales actualizadas, portal de transparencia para poder interactuar con los pacientes.  Evidencia: página web.  Redes sociales de la institución.  Portal de transparencia.</p>	
--	--	--

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

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

**SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, Usuarios/Pacientes los empleados y otros grupos de interés).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución la imagen se refleja en la satisfacción y el buen servicio a los ciudadanos.  Esto se puede ver reflejado el índice de satisfacción de usuario con valor de satisfacción de 95% .y en la encuesta realizada a nuestro cliente.   Evidencia:  Encuesta de Satisfacción Usuario</p>	
<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, y su contribución para cumplirlos.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución involucra a las personas de la organización en la toma de decisiones, primero se debate en la reunión administrativa de la institución luego se lleva a grupo de interés, todas esta ideas</p>	

	<p>que surjan son analizada modificada y adaptada después implementar si tiene resultado de importancia para el ciudadano, poniéndola en disposición en la página web así como en el mural informativo y pantalla digital en nuestro pasillo. Este resultado se puede evidenciar en las encuestas de satisfacción a nuestro al usuario donde el índice de satisfacción es un 95% al ciudadano.</p> <p>Evidencia: Minuta. Lista de participación Encuesta de satisfacción al usuario. Página Web. Mural Informativo.</p>	
<p>3. La participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución contamos con mesa de trabajo así como los diferentes comités. Y con los encargados de lo diferente departamentos o la persona involucrada en el proceso los cuales se reúnen periódicamente buscado soluciones para mejorar los problema o situación encontrada, en el centro, Según la encuesta de clima laboral del año 2022 las personas expresaron un nivel de involucramiento de el cumplimiento de la misión, visión y Valores.</p> <p>Evidencia: Mesa de trabajo. Lista de participantes</p>	
<p>4. Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Existen programas de capacitación que se imparte a los colaboradores sobre los conflictos de intereses y el comportamiento ético que deben modelar dentro de la Institución</p>	

	Evidencia: listados de participante en Talleres de Inducción; fotos de Taller de Socialización del régimen Ético y Disciplinario; buzones de denuncias.	
5. Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Existe una percepción en la organización realizada en las encuestas sistemática de clima laboral Evidencia: encuesta de clima laboral.	
6. La responsabilidad social de la organización.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Se cuenta con un departamento de responsabilidad social para ayudar a los pacientes Asi ofreciendo pasantía a un sin nuestro de estudiante que solicitan dicho servicio. También se encuentran las jornadas médicas, donde el equipo médico con diferentes especialidades se traslada a la comunidad a brindar servicio de salud de manera gratuita. Evidencia: jornada médica , Fotos, listado de ayuda, operativos médicos	
7. La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestra institución estamos en la vanguardia con la innovación así como ajustaron a los nuevos cambia que se presentan en el día a día siguiendo el alineamiento de SNS, existen mesas de trabajos para mejorar e innovar los procesos. Evidencia: Lista de participantes	
8. El impacto de la digitalización en la organización.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello El impacto de la digitalización en la organización es de gran ayuda en cada proceso reduce costo también ayuda a mejora de proceso agilidad y eficiencia de esto. Mejora la comunicación tanto interna como externa. Pantalla digital Evidencia : pantalla digital, whatsapp	

<p>9. La agilidad en los procesos internos de la organización.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Se realizan reuniones periódicas para mejorar los procesos y se entreguen a tiempo los reportes. Así también se toman la opinión de los clientes a realizar la encuesta y buzones y través del portal 311. Compartiendo información de manera interna y externa. Evidencia: Reportes. Lista de participantes. Encuesta de satisfacción portal web</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello los Planes de ejecución distribuido por el SNS y la Metropolitana se ejecutar a través de los diferente departamento requerido. También se realizan acuerdos de desempeños con cada uno de los colaboradores. donde los colaboradores expresan su nivel de satisfacción con los líderes y directivos de a la Organización Se realiza el PEI donde se establecen los objetivos y metas también se elaboración de presupuestos con los departamentos correspondiente para dicho fin. Evidencia: Encuesta de Clima laboral. Acuerdos de desempeño. Reunión lista de participación.</p>	
<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Planes operativos y procesos administrativos supervisados por el SNS, MAP. Evidencia: POA, Encuestas El diseño y la gestión de los distintos procesos de la</p>	

	<p>organización esto se visualizan en el mapa de procesos de la institución, de la cual podemos mencionar los diferente proceso, hospitalización, cirugía emergencia consulta laboratorios entre otros.</p> <p>Podemos hacer mención también el manual de funciones en cual esta estandarizado por el MAP y SNS.</p> <p>Evidencia: Manual de Funciones. Mapa de procesos.</p>	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Cada colaborador tiene sus funciones asignadas, según manual de funciones.</p> <p>Donde se evaluar a través de la evaluación del desempeño la cual se realiza dos bese a los años.</p> <p>También se hace notar de la asignación de tarea a cada encargada o departamento requerido con la asignación de tarea en el plan anual de operaciones</p> <p>EVIDENCIA: Manual de funciones. Evaluaciones de Desempeño. PAO</p>	
4. La gestión del conocimiento.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Se realizan capacitaciones al personal administrativo y personal médico.</p> <p>La gestión del conocimiento se gestiona a través del SGC con alineamiento de del SNS Metropolitana, dándonos capacitaciones y retroalimentación en cual quien tarea a ejecutar.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación</p>	
5. La comunicación interna y las medidas de información.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello El departamento de comunicaciones envía las</p>	

	informaciones por las diferentes vías para informar sobre inconvenientes o logros que realiza el hospital o cual quien información de interés. Evidencia: Informe. Lista de participantes.	
6. El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello no existe una cultura de incentivo.	<i>No se ha medido</i>
7. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Este enfoque se basa en el plan de mejora que planifica la organización con el POA. Evidencia: Lista de participantes, informes.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello El ambiente de trabajo se mide a través de la encuesta de clima laboral la cual se ejecuta en nuestra institución, donde a los empleados le mide en nivel de satisfacción en relación sus condiciones de trabajo y trato personal. También el departamento de RR.HH al surgir algún inconveniente con empleado y encargado o supervisores. Cuando se presentan dichas situaciones de conflictos, para cuidar la calidad de los procesos administrativos, basándose en la toma de decisiones, para llevar a cabo el manejo de conflicto. Evidencia : Encuesta de clima laboral. Amonestación escrita.	
2. El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Si existe flexibilidad de horarios, en base a las condiciones del colaborador. Evidencia: Listado de horarios	

	<p>La tendencia positiva en términos de reducción en el índice de rotación, debido a, entre otras causas, la mejora en los procesos de selección y la Implantación del Programa de Asistencia y Bienestar de los Empleados (PABE). Por medio de la participación y promoción de iniciativas en todos los grupos de personas, la conciliación de la vida, de la reducción de estrés laboral, el hospital trata de regular y reducir el ausentismo para llevarlo y Mantenerlo en la meta, o menor.</p> <p>Evidencia: Índice de Rotación. Encuesta de clima laboral.</p>	
<p>3. El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello, en nuestra institución el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>Incorporación de los empleados a los grupos de apoyo y comités para la toma de decisiones de la Institución.</p> <p>No regimos por el alineamiento del SNS y la Ley 41-08, para otorgar el derecho que corresponda al servidor público. Este aspecto se mide la percepción de los colaboradores en este aspecto a través de la encuesta de clima laboral.</p> <p>Evidencias Ley 41-08 Encuesta de clima laboral.</p>	
<p>4. Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p> <p>En nuestra institución Las instalaciones cuneta con facilidad para los empleado igual para los cliente un buen acceso a nuestra instalación con ruta que alimenta a nuestro plantel y las condiciones</p>	

	<p>ambientales de trabajo son favorables en algunas en nuestra institución</p> <p>Se evidencia la percepción positiva sobre el trato justo y el comportamiento en la organización, sobre la disposición del lugar y las condiciones ambientales.</p> <p>Evidencia: Encuesta de clima labora</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Desarrollo sistemático de carrera y competencias.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en esta institución contamos con la implementamos y damos seguimiento al plan de capacitación para dotar a las Personas de las competencias necesarias que nos permitan alcanzar los objetivos siguiendo los alineamiento de inap. Donde RR.HH trabaja la parte del desarrollo de la competencia.</p> <p>Competencias de los colaboradores</p> <p>Adquirimos adestramiento del SNS Metropolitana ofreciéndonos la posibilidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos en temas desconocido la cuales se implementara en nuestra institución</p> <p>Evidencia.</p> <p>Plan de capacitación.</p>	
2. Nivel de motivación y empoderamiento.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución a través de charlas de motivación, empoderamiento y liderazgo, en departamento de recurso humano promueve estos con los colaboradores.</p>	

	<p>Según los alineamiento del SNS todos los hospitales debe dar un incentivo dos base al año es una de la motivación de los empleado la garantía de su servicio el buen trabajo ejecutado.</p> <p>Evidencia : Pla de capacitación Incentivo Senasa</p>	
<p>3. El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución contamos con un plan de capacitación para desarrollar las habilidades profesionales</p> <p>Evaluaciones y mejoras en los acuerdos de desempeño a partir de capacitaciones y mejoras de procesos.</p> <p>Evidencia: Encuesta de clima laboral. Evaluaciones de desempeño. Evaluaciones POA.</p>	

### SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

#### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p>	<p>No se ha medido indicadores de lealtad y motivación de las personas</p>

quejas, número de días de huelga, etc.).		
2. Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución el nivel de participación en actividades de mejora se ejecuta reunión con el equipo directivo para buscar soluciones a problema presentado</p> <p>Cuando se hace un levantamiento de necesidades, se involucra al personal para realizar los planes de mejora.</p> <p>Evidencia: Planes de mejora. Lista de participación. Minuta, foto</p>	
3. El número de dilemas éticos (por ejemplo: posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello El departamento de recursos humanos, recibe todos los conflictos de intereses y los comunica a la máxima autoridad para tomar acciones. Prendemos conformar el comité ético</p> <p>Evidencia: Amonestaciones Lista de participantes Reportes</p>	
4. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello, en nuestra institución la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>Nuestro personal y persona voluntaria participa en operativo medico así como jornada medica donde se integran voluntariamente así como jornada de donante de sangre.</p> <p>Evidencia: jornada medica club donante de sangre foto</p>	

<p>5. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los usuarios/pacientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al usuario/pacientes, ciudadano/ cliente, número de quejas de los pacientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Se realizan encuestas de satisfacción para medir la satisfacción del paciente con relación al servicios, en el último semestre obtuvimos un 93.86% de aprobación. Además a nuestro personal se capacita en charlas y talleres sobre humanización de los servicios, inteligencia emocional, manejo de conflictos. Evidencia: Plan de capacitación Resultados encuestas de satisfacción. Lista de participación.</p>	
--	---	--

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

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

	<p>externa, así como otro tipo de sistema compra, facturación inventario, sistema de tickets.</p> <p>Evidencia: Uso intranet. Cantidad de tickets. Siscompra</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>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello En nuestro institución se desarrolla con mayor existo la habilidad del personal adquiriendo las participación de nuestro curso talleres y diplomado estipulado n el plan de capacitación.</p> <p>Se realiza un seguimiento trimestral a la implementación del plan de capacitación de las actividades formativas del personal de salud y administrativo con sus respectivas especificaciones.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación Lista de Participación</p>	
<p>4. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p>	<p>No se ha medido</p>

#### **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**

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

<p>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.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución el impacto de la organización en la calidad de vida de los usuarios/pacientes se presenta en el resultado de la encuesta de satisfacción al usuario</p> <p>Realizamos operativos jornada médicos llevando soluciones los más necesita de nuestra comunidad. Así como oportunidad de pasantía tanta a estudiante universitarios como de nuestra escuela</p> <p>Evidencia: Publicaciones de operativos médicos. Jornada de pasantica Lista de pasante</p>	
<p>2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución la reputación de la organización se mide con la satisfacción al cliente y grupo de interés donde se puede notar en la encuesta de servicio al usuaria realizada a paciente</p> <p>Como contribuyente a la sociedad local / global. Contamos con un departamento de trabajo social, Se realizan obras sociales a personas indigentes que no tienen familiares, dándoles ropa, medicina, alimentación, atención médica, sepultura a los que no tienen los medios.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción Reportes Lista de participantes</p>	
<p>3. El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución cuenta con una valoración positiva en nuestra comunidad o sectores aledaños, ya que su ubicación geográfica y los servicios ofrecidos a los ciudadanos permiten tener reducción en el gasto familiar de bajo recurso. También podemos notar grupo de interés</p>	

	<p>implementado negocios así como empresa alrededor del centro de salud esto permite el desarrollo de nuestra comunidad dinamismos de la economía tanto de la comunidad como del país</p> <p>Evidencia: Diversas actividades comerciales. número de chiriperos que venden, farmacias, centros de estudio, taxistas, moto Conchos , vendedores ambulantes y funerarias</p>	
<p>4. El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura y la integridad. (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución el impacto de la organización en la calidad de la democracia,</p> <p>Según la encuesta de precesión y grupo de interés nuestro centro hace aporte significativo a la sociedad en cuanto la transparencia, nuestro centro esta alineado con la disposición de MSP Y SNS para brindar un servicio de calidad, respetando el comportamiento ético, y los derechos de los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Encuesta Grupo de interés Cartera de servicios</p>	
<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución la percepción del impacto social Es positiva y favorable con la sostenibilidad social según la resultado en la encuesta y grupo de interés ya que usa la transparencia en su compro por el portal y también dinamiza en comercio local y el marco de la interacción que la institución tiene con la comunidad.</p> <p>Evidencia: grupo de interés Comité de compras.</p>	

	facturas de compra	
6. Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución para la toma de decisiones integran a la parte directiva y administrativa así como grupo de interés mitigando el importa tanto para la organización como para la comunidad a la cual le ofrecemos el servicio</p> <p>Evidencia: grupo de interés Reunión lista de participación</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>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello nuestra institución participa en evento organizado para la comunidad como son jornada de medicina con diferente especialidad así con jornada de odontología también proporcionando recurso según los amerite para evento realizado en apoya a la sociedad.</p> <p>Evidencia: Grupo de interés Jornada medica Listado de actividades.</p>	
8. Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Las felicitaciones y sugerencias las recibimos por medio de las redes sociales a través de mensajes o videos, también por la línea 311 y por medio del departamento de atención al usuario se reciben las sugerencias y se colocan en un libro y matriz de registro.</p> <p>Evidencia: Libro de registro. Línea 311 Página web. capture de los mensajes en las redes sociales</p>	

## SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución existe el comité de compras el cual cumple con las políticas establecidas SNS para estos fines. Existen protocolos para estos procesos medioambientales, donde se le da un seguimiento constante así como a la ruta de desecho solido hay una vigilancia permanente en cuanto a la electricidad y el gas, también a diario se mide la calidad de agua.</p> <p>Contamos con el departamento de bioseguridad donde lleva acabo la Supervisión de la ruta sanitaria en el EES y Auto monitoreo las medidas de políticas de bioseguridad hospitalarias</p> <p>Evidencia: Supervisión de la ruta. Registro interno de agua Listado de actividades</p>	
<p>2. Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Nuestra institución se realiza reunión con grupo de</p>	

<p>comunidad.</p>	<p>interés o con diferentes líderes religiosos y comunitarios según los amerite la situación o tema de interés relación a la parte interesada para tratar temas de interés. Mayor mente teniendo una frecuencia de 6mese Evidencia: Grupo de interés. Listado de participantes. minutas de reuniones</p>	
<p>3. Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello nuestra institución la Información y notas de prensas se brinda a través de nuestro departamento de comunicación El grada de cobertura e importación se puede notar por los indicadores de percepción que recibe el departamento de comunicación del usuario, tanto positivo o negativo Evidencia: Percepción. Notas de prensas</p>	
<p>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.).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución, sostiene una cultura de apoyo al ciudadano brindado números de beneficiarios, pacientes en condiciones vulnerables, donaciones entregadas a pacientes vulnerables medicamentos nutrición alimentarias, muletas y sillas de rueda, número de casos resueltos.  Evidencia: Números de beneficiarios pacientes en condiciones vulnerables, Lista de entrega de donaciones, fotos</p>	
<p>5. Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello</p>	<p>No se ha medido</p>

<p>6. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. (Número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Nuestra institución participa y realiza conferencias con diferentes hospitales para capacitarse mayormente adiestramiento por el SNS Metropolitana con diferentes temas actuales así como para socializar los hallazgos y buscar posibles soluciones.</p> <p>Evidencia: Minuta, foto Lista de participantes</p>	
<p>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).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Cuenta con un sin número de programa Y departamento aplicar y dar seguimiento a estos programa evitando la propician de esta enfermedades Epidemiología, control de inferiores, bioseguridad y programas de TB.</p> <p>Evidencia: programas de TB Listado de pacientes atendidos Charla Minuta</p>	
<p>8. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo: informe de sostenibilidad).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Nuestra institución estamos comprometidas con la responsabilidad y el medio ambiente contamos con campaña medioambiental. El departamento de fianza realiza anualmente el informe sostenible de la institución así como también cada departamento realiza su reporte a través de las memorias institucional.</p>	

	Evidencia: Reporte Memoria anual Informe sostenible. Entrega de reportes	
9. Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.		No se ha medido
10. Uso de incinerador para los residuos médicos.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Nuestra institución cuenta con un contrato con la empresa AIDSA para la retirado de desecho solido hospitalario. Evidencia. Contrato con AIDSA,	
11. Política de residuos y de reciclado.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello Este centro cuenta con un contrato con la empresa AIDSA para las retiradas de desecho hospitalario. Contamos con política interna , clasificación del desecho y depositado en funda de colores y depositan en un recipiente clasificado por su color luego es depositado en área de desecho para ser retirado por la empresa contractiva donde el departamento de bioseguridad hospitalaria diseña la reta y le da un seguimiento constante Evidencia. Seguimiento de bioseguridad. Contrato con AIDSA. Foto	

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

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

**SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: producto y valor público.**

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

Documento Externo SGC-MAP
------------------------------

<p>1. Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello  En nuestra institución los resultados en términos de cantidad y productos se publican en la matriz 67-A de todos los servicio ofrecido por nuestro centro de salud, en cuanto a calidad de servicios se mide por los resultado de la encuesta de satisfacción con una satisfacción de un 95% al usuario, se Realiza reportes y planes de mejora de los diferentes servicios que realiza el hospital.  Evidencia:  Matriz 67-A  Encuesta de satisfacción</p>	
<p>2. Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución el impacto en la sociedad se verifica en la satisfacción y el buen servicios ofrecido al ciudadanos, también que es un centro que brinda sus servicio a todos el personal sin discriminación, y está ubicado con acceso a la clase media y bajo de nuestra país  y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos se puede ver en jornada medica ofrecida en diferente perímetros de nuestra sociedad  Informes del SNS sobre el impacto de los servicios del Hospital  Evidencia:  Encuesta de satisfacion  Jornada medica  Cartera de servicio  Informe del SNS</p>	
<p>3. Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución los resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados se evidencia el Sisma, en el POA también en el Rankin hospitalarios todos esto son comparaciones en los indicadores</p>	

	<p>Evidencia: Poa Sismap</p>	
<p>4. Nivel de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello, en este centro hospitalario se cumplen los contrato al igual que los acuerdo, contamos con contrato con proveedores así como acuerdo con diferente universidades. Así con empresa proveedora de servicio</p> <p>Evidencia. Contrato claro. Contrato AISAD. Acuerdos con las instituciones universitarias y proveedores.</p>	
<p>5. Resultados de inspecciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución se realizan auditorias por parte del Ministerio de Salud Pública, SNS Metropolitana, Área IV para el cumplimiento de los indicadores priorizados de salud, esto resultado son entregado a la máxima autoría para realizar planes de mejora en dicha debilidades encontrada para realizar Levantamiento e informes de los diferentes análisis de las auditorías internas y externas por el SNS,</p> <p>Evidencia: Informe de las auditorías externas Auditorias interna. Poa</p>	

<p>6. Resultados de la innovación en servicios/productos.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución como resultado de la innovación vamos implementado sistema para mejorar nuestros servicio aumentar la producción.</p> <p>Atención al usuario se implementó un sistema de ticket , en nuestro almacenes mayor flujo de despacho a nuestro farmacias, cabe destacar con la invasión existe mayor flujo de comunicación de los servicio ofrecido tanto interno como externo. Mural informativo rede sociales, pagina web.</p> <p>Mejora de los servicios a través de los diferentes comités hospitalarios</p> <p>Evidencia: Sistema de ticket. Mesa de trabajo con los diferentes comités</p>	
<p>7. Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello, nuestra institución se ajusta a la reforma implementado por el ministerio de salud pública, ya que esta institución se alinea por la disposición del SNS Metropolitana Y los alineamientos del SNS.</p> <p>Evidencia: Proceso financiero. Ley de compra. Portal de transparencia.</p>	
<p>8. Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.</p>	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello, nuestra institución, cuenta con diferentes voluntarios en el área de salud porque es un centro de estudios donde los estudiantes ofrecen sus servicios a los pacientes para brindar un mejor servicio.</p> <p>Así también podemos notar la lista de voluntario de donante de sangres al igual la integrante del comité de emergencia y desastres natural.</p>	

	Evidencia: Listado de voluntarios Lista de participación comité de emergencia	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Eficiencia de la organización en términos de la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución se realizan todos los procesos y aliñamiento establecidos por el SNS para brindar un mejor servicio a los usuario. Cumplimiento con la ejecución y seguimiento al plan de capacitación así como el cumplimiento de la evaluación del desempeño, capacitando nuestro empleado para mejorar el servicio al igual la eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, se analiza mediante los análisis de la ejecución presupuestarias, cumplimiento de plan de compras, Análisis financiero del ingreso vs el gasto. Evidencia: Ejecución Presupuestaria Análisis Financiero Ingreso vs Gasto. Evaluación acuerdos de desempeño.	
2. Resultados de mejoras e innovaciones de procesos.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución el resultado de la innovación se verifica en la satisfacción del usuario, muestra de ellos es el nuevo sistema de ticket implementado en el rea la cual ha reducido más de un 60% la entrega de dicho servicio. También sea implementado Sistema de facturación GALENO. Se han realizado diferentes mejoras en las áreas de imágenes y consulta para dar un mejor servicio. Evidencia: Sistema de facturación GALENO Sistema de ticket en el área de atención al usuario. Áreas remodeladas	

3. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		N/A
4. Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución la eficacia de las alianzas con la diferente empresa. Acuerdo con macrotech. Acuerdo con universidades. Acuerdo con Aroma Café. Acuerdo con telefónica de claro. Acuerdo con telefónica Orange, teniendo un grado de cumplimiento 100% de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas</p> <p>Evidencia:  Acuerdo con macrotech.  Acuerdo con universidades.  Acuerdo con Aroma Café.  Acuerdo con telefónica de claro.  Acuerdo con telefónica Orange.</p>	
5. Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.)	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestro institución el imparto de la tecnología ha venido a mejor la eficiencia los diferente proceso, y mejoría en los servicio ofrecido.</p> <p>La mayoría de los departamento cuenta con pc e internet , por ejemplo el portal de compra donde se mantiene actualizado con información tanto para proveedores como para cliente interno</p> <p>Así como también mejor comunicación con pantalla digital de información y rede sociales.</p> <p>Evidencia:  Página web  Redes sociales.  Pantalla digital.  Portal OAI.</p>	
6. Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución las inspecciones de auditoría de	

	<p>nómina que son realizadas periódicamente, De igual manera se realizan auditorías de los activos fijos de la Institución. De manera permanente son evaluados los controles internos de la Institución, desarrollando planes de mejorar donde se encuentran debilidades, se ejecutan reuniones para desarrollar planes de mejora</p> <p>Evidencias: Planes de mejora Soporte de ejecución de los procesos. Inventario de bienes</p>	
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 medido
8. Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución</p> <p>Se ejecuta la ejecución del presupuesto con un 49% de su aprobación en el sismap.</p> <p>También se cumple los objetivos financieros según se establezca, y deben estar alineados con el NSN.</p> <p>En cuanto a la medida de disponibilidad de los recurso adquirido se establecen los reporte financiero para llevar más control de dicho objetivos financieros</p> <p>Evidencia: Simap. Reporte financiero Reporte POA. Reportes trimestrales del SNS</p>	
9. Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a suplidores.	<p>El Hospital Doctor Francisco Moscoso Puello en nuestra institución el resultados relacionados al costo-efectividad se evidencia en el portal de compra al realizar dicho proceso también se mantiene una lista de proveedores la cuales son evaluada por el cometed de compra para realizar compro mayor al umbral.</p>	

	Evidencia Portar de compra Lista de proveedores Comité de comprar	
--	--	--

**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.