



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

HOSPITAL MUNICIPAL JOSE DE JESUS JIMENEZ ALMONTE DEL ENSANCHE LIBERTAD

FECHA:

30/05/2024

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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

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 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.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, 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 Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, 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 Autodiagnóstico, 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.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la</p>	<p>El hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte tiene desarrollada y definida su filosofía (misión, visión y los valores), fue realizado en el año 2018 conjuntamente con los grupos de interés. Evidencias: Copia Carta compromiso 2018, cuadros exhibidos en lugares visibles con la filosofía del Hospital.</p> <p>Los valores se encuentran constituidos y alineados a la misión y visión del centro. Están colocados en las áreas de Imágenes y Rayos X, Emergencia, Consulta, Internamiento y Odontología. Evidencias: fotos de los valores colocados en los diferentes lugares</p> <p>El centro hospitalario asegura que el marco institucional del hospital fue elaborado tomando en cuenta la filosofía de los entes supervisores, que</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4)Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5)Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos 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, desarrollos demográficos, impacto de</p>	<p>son el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSP) y el Servicio Nacional de Salud (SNS). Evidencia: página web (MSP):https://www.msp.gob.do/web/?page_id=249 del Servicio Nacional de Salud (SNS): (https://sns.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/) y Pagina web hospital:https://hospitalensanelibertad.site123.me/</p> <p>La misión, visión y valores están publicados en rótulos dentro de las instalaciones del hospital, en la página web y en todas nuestras redes sociales, donde tanto los usuarios internos, externos y los ciudadanos pueden acceder y verificar nuestra filosofía. Además, la filosofía es socializada con todos los colaboradores del centro hospitalario. Evidencia: página web: https://hospitalensanelibertad.site123.me/ Redes sociales: Instagram @hospitaljosedesjimenezalmonite. Facebook: josedesjesusjimenezalmonite. Lista de participación, fotos.</p> <p>Se asegura el efectivo funcionamiento de la organización, utilizando herramientas como el plan de capacitación para mantener a nuestro personal actualizado en las diferentes áreas y alineados a filosofía del hospital, igualmente estamos implementando el uso de las tecnologías adquiriendo equipos médicos modernos como el electrocardiógrafo que sustituimos recientemente ya que el que encontramos al inicio de la gestión no funcionaba y estaba obsoleto, asimismo,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>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) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>dotamos al departamento de odontología con un compresol en odontología localizador apical digital para optimizar los tratamientos endodonticos, también dos ultrasonidos dental . Por otra parte, adquirimos algunas impresoras/fotocopiadoras, computadoras, para equipar áreas que carecían de estas y así eficientizar los procesos de facturación, administrativos y atención al usuario. Además, logramos cambiar el servidor del sistema de laboratorio de Probeta de acuerdo a los estándares requerido por la empresa Versamed proveedora del software. El hospital cuenta con 43 computadoras y dos tablets. Todas las computadoras tienen clave de acceso y se realiza back up periódicamente a las pc.</p> <p>Evidencias: solicitud de compras y facturas de electrocardiógrafo, computadoras, servidor impresoras, equipos médicos: localizador apical, ultrasonidos, reporte levantamiento de informática. Fotos, contrato Versamed y requisitos servidor.</p>	<p>No se ha realizado la integración del hospital al portal de transparencia.</p>
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Se previenen los conflictos mediante capacitaciones al personal sobre ética, se realizó el taller de Inducción a la administración pública parte II. Contamos con los comités activos de: ética, de disciplina y de compras los cuales velan por la integridad, compromiso y el comportamiento ético del personal en el desempeño de sus labores. El presupuesto anual se realiza mediante el POA y se da seguimiento al cumplimiento del mismo, las compras se manejan mediante la ley de compras y contrataciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Evidencia: lista de asistencia, foto de reunión, y los certificados del curso a la Inducción a la administración pública parte II, actas constitutivas y sesiones de trabajo de los comités. Ley 41-08 de función pública, ley 340-06 sobre compras y contrataciones.</p> <p>Existe un ambiente de confianza mutua, lealtad y respeto entre todos los miembros de la organización. Evidencia: resultados enviados de la encuesta de clima laboral del año 2023 y además se les proporciona capacitaciones de trabajo en equipo y de inteligencia emocional.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1)Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2)Empleanobjetivos 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>La institución se rige por el manual de funciones del Ministerio de Administración pública (MAP). Se dispone de un organigrama aprobado por el map y esta en proceso plasmarlo en acrílico y colgarlo en las instalaciones Evidencia: indicador del SISMAP de estructura organizacional y manual de funciones logrado..</p> <p>Se emplean objetivos y resultados con indicadores tanto en el POA, en el plan de mejoras de bioseguridad hospitalario, plan de fortalecimiento de hostelería hospitalaria, plan de capacitación de RR.HH, plan de mejora de la metodología de la gestión productiva, ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencia: resultados mensuales y trimestrales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Introdúcen mejoras en el 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 ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican 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>del POA, matriz evaluación de desempeño, revisiones de gastos realizadas por fiscalización y control del Servicio Nacional de Salud. ejecución presupuestaria.</p> <p>Se introducen mejoras en el sistema de gestión escuchando las sugerencias tanto de los usuarios internos como externos. En este centro se practica la inclusión laboral, se realizan charlas interactivas en el área de espera de atención al usuario y de odontología en donde se escucha el pensar de los usuarios y se toman en cuenta como oportunidades de mejoras, además de la revisión semanal de los buzones de sugerencias ubicados en las distintas áreas del hospital.</p> <p>Evidencia: formulario solicitud de materiales, servicios, equipos, insumos, informe apertura de buzones y seguimiento. Reportes de resultados de las charlas y reportes de gestión de buzones del POA.</p> <p>En el Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte gestiona varios sistemas de control interno para garantizar la calidad de los procesos.</p> <p>Evidencia: Control de Ponche electrónico y digital, formulario 67A, EPI, Lista de emergencia, registros de biopsia, vacunas, Programas de TB, SAI, planificación familiar, el sistema Sugemi para el control de inventario de farmacia, la matriz de producción de imágenes y laboratorios.</p> <p>Esta institución cuenta con tres premios de modelo CAF, 2016, 2017 Y 2019. Actualmente estamos en el proceso de auto diagnóstico del modelo CAF, también cabe destacar que el centro fue admitido en el SISMAP en el año 2023 y se</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>encuentra en la posición 15 de los centros municipales con un porcentaje de 61.30%. Se actualiza anualmente el CAF y se da seguimiento a las planificaciones planteadas en el plan de mejora, se crean formularios de manejo interno basados en sistemas de gestión de calidad nacionales e internaciones y descritos por las guías del SNS.</p> <p>Evidencia: fotos de los trofeos certificaciones, y guía auto diagnóstico. Informes de seguimiento a plan de mejora y formularios de verificación y proceso de limpieza, así como procedimiento de control y almacenamiento de productos químicos de limpieza.</p> <p>Se dispone de diferentes medios para transmitir todas las informaciones del centro para que los usuarios internos, externos, y público en general puedan consultar cualquier información.</p> <p>Evidencias: Murales informativos, charlas de lactancia, prevención materna, Charlas de diarias de instrucción de higiene oral, comunicados, circulares. Redes sociales: Instagram @hospitaljosedesjimenezalmonte. Facebook: josedesjesusjimenezalmonte, X: HDJJAELS chats WhatsApp https://hospitalensanchelibertad.site123.me/</p> <p>Se desarrollan reuniones constantes con los diferentes comités conformados donde se socializan las necesidades de la organización y se trabaja en la mejora de los mismos.</p> <p>Evidencias: Reuniones comités, minutas, Listado</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>de participación, fotos, POA.</p> <p>Se utilizan los diferentes medios para propagar todas las informaciones de lugar, mediante charlas de concientización e información a los usuarios, informaciones publicadas en los televisores colocados en las distintas áreas y redes sociales.</p> <p>Evidencias: grupos internos de whatsapp, fotos, redes sociales como: Instagram @hospitaljosedejjimenezalmonte. Facebook: josedejesusjimenezalmonte https://hospitalensanchelibertad.site123.me/ X: HDJJAELS, comunicados, circulares.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte elabora un plan de capacitación anual para fortalecer los conocimientos de los empleados. Este plan de capacitación se está ejecutando a través del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP). Se realiza un levantamiento de las necesidades de capacitación por departamento para realizar dicho plan. Evidencias: Plan de capacitación anual y su ejecución. Listado de participación, certificaciones de los participantes, fotos de los cursos. Se han adquirido equipos más modernos como la máquina de EKG en emergencias y en las áreas de imágenes como implementación de mejora continua y eficiencia de los procesos. Adecuación de</p>	

<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>áreas en triage y facturación de laboratorio, todo como proceso de innovación. Se realizan reuniones con los distintos comités y los encargados de áreas en donde se da a conocer los avances e implementaciones de nuevos aspectos de mejoras que son de interés común. Evidencia: minutas, listados de participación, actas de reunión y fotos.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>Las máximas autoridades del hospital José de Jesús Jiménez Almonte se involucra en los procesos, solicita reuniones constantes con los encargados de áreas para validar resultados, persigue la optimización de procesos y se caracterizan por participar en la mayoría de las capacitaciones y socializaciones que convoca el departamento de Recursos Humanos. Además, se cuenta con el comité de calidad para dar seguimiento a las mejoras solicitadas. Evidencias: listado de participación de capacitaciones del director, la administradora, enc. RRHH, Contabilidad, certificados del INAP e INFOTEP, Acta de Reunión Comité de calidad, minutas. El personal directivo es receptivo y respetuoso con todos los empleados, siempre escuchan las sugerencias de los colaboradores, se tienen publicados los derechos y deberes de los empleados donde se impulsa al respeto. Cabe destacar que en el centro cuenta con personal con</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</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>discapacidad visual los cuales son incluidos en las actividades y capacitaciones al igual que los demás empleados. .</p> <p>Evidencias: los derechos y deberes que se encuentran colocados en las áreas de consulta, sótano, odontología y emergencia, listados de participación y fotos de las capacitaciones..</p> <p>Se realizan reuniones con los comités y colaboradores para socializar inquietudes de ambas partes (directiva –colaboradores), como lo fue la socialización del proceso de carta compromiso por departamentos.</p> <p>Evidencias: minutas de las reuniones RRHH.</p> <p>Se apoyan las iniciativas que proponen los colaboradores para fortalecer sus funciones, las cuales inciden positivamente en el logro de los objetivos de la organización, realizando la dotación de equipos informativos y de comunicación (puertos wifi) equipos médicos e insumos, mobiliarios de oficina, entre otros, además de las solicitudes de mejoras para eficientizar y agilizar los procesos que se ejecutan.</p> <p>Evidencia: Entrega de Balanza digital neonatal a la consulta de pediatría, entrega de computadora en Computadora a Contabilidad, vacuna. Entrega de Tablets a los departamentos de Atención al Usuario y Odontología. Entrega de sillas secretarias nuevas en atención al usuario, farmacia y contabilidad. Formularios entrega activos fijos. Facturas de las compras. Cronogramas de Inspección Baños, fotos. Socialización Cronograma Bolsas para desechos. Charlas y cursos de Bioseguridad.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>El hospital cuenta con encargados en cada departamento los cuales están empoderados y tienen la responsabilidad de los colaboradores que integran su equipo de trabajo, delegando funciones y trabajando junto a RRHH, permisos, vacaciones y dando a conocer los procesos a ejecutar definidos por las autoridades del SNS, SRS y las internas.</p> <p>Evidencias: Acciones de encargados de áreas, permisos otorgados, lista de distribución de enfermería, guardia emergencia, reportes.</p> <p>Este centro está ejecutando el plan de capacitación anual y además es flexible con los permisos educativos universitarios.</p> <p>Evidencia: Hojas de solicitud de permisos para estudiar, hoja de selección universidades, programa de capacitación anual, listados de participantes.</p> <p>La institución se esfuerza en reconocer a sus colaboradores realizando actividades para agradecer el importante trabajo que realizan diariamente, esto a través de actividades en donde se reconocen a los empleados más sobresalientes durante el año, llevadas a cabo especialmente el día que se celebra el trabajador, días de secretarías, día de enfermeras, etc.</p> <p>Evidencias: fotos celebración día de las enfermeras, bioanalista y secretaria.</p>	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las</p>	<p>La organización posee convenios con algunas universidades e institutos que nos comunican la necesidad de que sus estudiantes realicen pasantías y prácticas en el centro. Además, se han canalizado las donaciones de equipos como aire acondicionado con otros hospitales, como también se han recibido donaciones de sábanas en el área de enfermería. Por otra parte, En el caso de los pasantes se realiza una inducción en los departamentos que van a colaborar y se informa a los demás por si necesitan soporte en alguna área. Estas informaciones son compartidas a través de nuestros grupos internos de WhatsApp y redes sociales.</p> <p>Evidencias: Convenios con las universidades, politécnicos, instituto ITEVO, convenio con el HOMS, residencia de cirugía general. Fotos de aire acondicionado en emergencia y sábanas.</p> <p>El centro hospitalario está abierto a las autoridades políticas, se participa en eventos de gran y mediana envergadura con la finalidad de ser entes activos en las nuevas decisiones tomadas por el poder legislativo, así como crear relaciones efectivas que impulsen a las mejoras de los servicios brindados a los usuarios. Evidencias: fotos</p> <p>Si se identifican y son aplicadas con el fin ofrecer un servicio de salud con calidad, toda la gestión del hospital se rige estrictamente por las políticas</p>	<p>.</p> <p>No se evidencia registros de estas actividades.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>incorporan a la gestión.</p> <p>4)Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5)Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6)Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7)Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>públicas establecidas en el MAP, Dirección general de ética e integridad gubernamental, la ley 340-06 de compras y contrataciones, ley No. 41-08 de función pública y todas las resoluciones y normas emitidas por las autoridades.</p> <p>Evidencias: Fotos ley 41-08 y 340-06, fotos curso inducción a la administración pública II.</p> <p>El hospital dirige su desempeño de acuerdo con la función pública, Mispas, servicio Nacional de Salud, Hacienda y Map.</p> <p>Evidencias: Leyes de función pública que rigen el sector salud.</p> <p>Con la finalidad de identificar y satisfacer las necesidades de la población el centro tiene acuerdos y alianzas con diversas instituciones tales como: (UASD, UTESA, ITEVO, SOCIETY FOR FAMILY HEALTH DOMINICAN REPUBLIC SFH).</p> <p>Evidencias: Fotos, convenios, acuerdos.</p> <p>El Hospital José de Jesús Jiménez Almonte asiste a capacitaciones y actividades por la SISARIL, SENASA, SNS, MAP. Y además solicita la colaboración del INFOTEP y el INAP para la cumplir con el plan de capacitación continúa del personal.</p> <p>Evidencias: Registro de participantes de taller CAF, SENASA, comunicaciones enviadas al INFOTEP, INAP.</p> <p>La entidad promueve la difusión de información para concientizar a los usuarios a través de murales infamativos y redes sociales, sobre la prevención del dengue, difteria, monitores informativos para prevenir la higiene bucal, VIH, planificación familiar, planificación para</p>	<p>No evidencia que miembros de la institución participen en actividades organizadas por grupos de presión.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	prevención de embarazos en adolescentes, concientización sobre cuidado del medio ambiente y recursos naturales. Evidencias: fotos monitores, murales y publicaciones en las redes sociales, cartera de servicios, lista de participantes.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar 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, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución identifica las condiciones que deben cumplirse a través del POA, Renovación de la Habilitación de los servicios ofertados por el centro, los requerimientos y socializaciones de los comités, así mismo se realizan mensualmente los análisis de auditorías de facturación, de tesorería, de presupuesto, informes del comportamiento de los gastos e ingresos y los estados financieros para la toma de decisiones.</p> <p>Evidencias: POA Anual, certificación de la habilitación, acta reuniones comités hospitalarios. Se recopilan la información de los grupos departamentales sistemáticamente, con la finalidad de prestar atención a las necesidades presentadas y buscar soluciones oportunas. Evidencias: acta reuniones, minutas, fotos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	El hospital consulta constantemente la ley de compras y contrataciones públicas 340-06 para llevar a cabo las compras y contrataciones, el plan operativo anual POA. Evidencia: Aplicación de la ley.	No se evidencia el análisis a las reformas del sector público.
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	La institución ha analizado el desempeño interno y las capacidades enfocados en las fortalezas, debilidad, oportunidades y amenazas. Se realiza un levantamiento de control de riesgos de manera anual y actualmente se cuenta con un comité de control de riesgos. Se planifican las capacitaciones determinando las necesidades de los distintos departamentos para convertirlas en fortalezas, se realiza aplicación de la encuesta de clima laboral para analizar amenazas y oportunidades de mejora. Evidencia: FODA 2018, encuesta de clima laboral 2023..	No se ha realizado un análisis FODA actualmente..

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <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 y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Los directivos han establecido los objetivos alineados a la misión y visión de la entidad y estos se reflejan en proyectos, y planes a través del Plan Operativo Anual, plan de mejora caf, plan de mejora de la metodología de la gestión productiva y plan de mejora de hostelería y bioseguridad hospitalaria. Evidencia: POA 2023, 2024 y PACC.</p> <p>La institución fomenta la participación de los grupos de interés para llevar a cabo los objetivos del Plan Operativo Anual (POA), realizando socializaciones periódicas con los diferentes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>comités hospitalarios. Evidencia: Minutas de las sesiones de trabajo comité. Fotos de las solicitudes de necesidades y la dotación de la misma. Fotos del cambio del piso del consultorio 5 y del baño del consultorio 5, fotos cambio de inodoros del área de triaje, enfermería, sala de parto, consultorio 6, foto del cambio de la cintas anti-resbaladiza, foto del cambio de aire de la oficina de enfermería y del almacén de farmacia. entre otros</p> <p>En los planes y estrategias de organización, se manifiesta la integración de la diversidad de género que se expresa con la presencia de personal de ambos sexos. Así mismo, se está desarrollando el proyecto de reciclaje de cartón procedente de Farmacia y papel que se origina de los departamentos de: laboratorio, facturación y oficinas administrativas, reutilizando el lado no escrito. Se imparten charlas de concientización para el cuidado del medio ambiente. Evidencia: reporte de RRHH, no. Empleados por sexo, Esquema proyecto reciclaje papel, fotos contenedores.</p> <p>Este centro asegura la disponibilidad de recursos, pues cuenta con presupuesto anual y un plan anual de compras que se ejecutan con los ingresos devengados y percibidos a través de la facturación de ARS SENASA, Fondo Reponible y a través del cobro de cuota de recuperación por parte de los servicios odontológicos. Se han incluido nuevas ARS (ARS YUNEN, METASALUD Y SEMMA). Evidencias: POA 2024, PACC 2024, facturación ARS SENASA, Reporte ingresos odontología</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	diariamente 2024, deposito Fondo Reponible 2024..	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1)Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2)Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El hospital José de Jesús Jiménez Almonte implementa estratégicamente el Plan Operativo Anual (POA), fijando plazos mensuales para ejecutar las actividades establecidas tomando en cuenta su estructura organizativa. Además, se cuenta con el plan de mantenimiento anual de infraestructura y equipos, el cual permite ejecutar según lo planificado. se desarrollan planes de mejoras por áreas de acuerdo a las necesidades que se identificación a medida de la implementación del POA.</p> <p>Evidencias: Ejecución del POA, Plan de mantenimiento de infraestructura y equipos, plan de mejora de hostelería hospitalaria, plan de mejora de la metodología de la gestión productiva, plan de mejora de bioseguridad, plan de mejora CAF.</p> <p>La organización elabora sus planes utilizando indicadores estratégicos que sirven de guía y verificación de los procesos ejecutados en las diferentes aéreas.</p> <p>Evidencias: Formulario supervisión de desechos peligrosos, formulario de recepción y expediente de liquidación de fondos SRS, formulario inspección hostelería hospitalaria, plan de acción</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>RRHH, plan de mejoras. Indicadores Gestión hospitalaria, POA.</p> <p>Esta entidad utiliza los diferentes tipos de comunicaciones organizacionales para transmitir las informaciones a todo el personal y grupos de interés. Evidencia: Grupo de Whatsapp. Minutas reuniones, comités.</p> <p>Se realizan monitoreo periódicos utilizando medios de comprobación en todos los departamentos a través del Poa, evaluación de desempeño del personal, plan de mejoras, reporte de buzón de sugerencias, plan de mantenimiento, plan de compras, se realiza además monitoreo mensual del cumplimiento en el llenado de los expedientes y los resultados de avances y/o mejoras son medidos, verificados, analizados y socializados con los departamentos de ginecología y pediatría. Se realizan charlas odontológicas en el área de consulta diariamente, a las pacientes de ginecología y se trabaja a las pacientes embarazadas en saneamiento y libre de costo. Evidencias: cronogramas de mayordomía, hostelería, formularios de contabilidad, arqueo de caja chica, reportes y plan de mantenimiento. Resultados de las auditorias de expedientes de pediatría y ginecología, listados de participación, fotos.</p>	<p>No se ha realizado presentación de avances/logros a los empleados.</p>

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Uno de los principales objetivos de la institución es ofrecer servicios de calidad y para ello se realizan levantamientos de las necesidades tecnológicas y se implementa la innovación, utilizando las herramientas tecnológicas como computadoras, tabletas digitales, impresoras, fotocopiadoras, software de Probeta para la interface de los equipos de laboratorio de bioanálisis (interface en la máquina de hemograma). Se han adquirido nuevas computadoras e impresoras más modernas y eficaces, implementación del CR Digital para el área de Rayos X, pasando de radiografía en acetato a impresión en papel fotográfico de alta resolución. En el área de odontología adquisición de localizador apical, motor endodóntico e irrigador endodóntico y ultrasonido. Se aumentó la capacidad de internet de 10 megas a 100 megas. Se agregaron 6 cámaras al sistema de seguridad. Evidencia: fotos, contrato VERSAMED-PROBETA, resultados analíticas, cursos virtuales, conexiones de internet wifi. Facturas de estas compras, fotos, facturas de claro.</p> <p>Se realiza el benchlearning por parte del departamento de odontología, socializando con todo lo encargados de odontología de los demás hospitales de la regional norcentral. Se ha recibido la visita del personal de otros hospitales con el fin de fortalecer su entrenamiento en atención al usuario, y también se han visitado otros centros hospitalarios para fortalecer el departamento de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>estadística. Actualmente se recibe el apoyo de instituciones como: el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), la Regional de Salud (Norcentral), MAP y la SISARIL, quienes ayudan a ejecutar el plan de capacitación programado. El hospital Presidente Estrella Ureña, sirve como banco de sangre para este centro y a su vez, el hospital está a la disposición para cualquier requerimiento de apoyo, con miras a fortalecer el desarrollo de las organizaciones en conjunto y lograr siempre la buena sinergia.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación, fotos, certificados, listas de participación, reportes.</p> <p>Se resaltan en las redes sociales sociales y grupos internos de WhatsApp los servicios ofertados, las mejoras en los programas, las nuevas implementaciones.</p> <p>Evidencia: redes sociales sociales y grupos internos de WhatsApp Instagram @hospitaljosedesjimenezalmonte. Facebook: josedesjesusjimenezalmonte https://hospitalensanchelibertad.site123.me/ X: HDJJAELS</p> <p>El hospital dispone de diferentes medios para realizar levantamientos de necesidades, propuestas sugerencias e ideas para mejorar la gestión del hospital.</p> <p>Evidencias: Matriz apertura buzón de sugerencias, reportes POA, resultados encuestas digitales. Comparación de cotizaciones para hacer compras.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se aseguran mediante la asignación del Fondo Reponible, los ingresos provenientes de la facturación de aseguradora ARS SENASA, ya través del cobro de cuota de recuperación por parte del servicio de odontología del Hospital y a través del acuerdo con la SFH PSI Society for Family Health Evidencia: relación de ingresos Marzo 2024, relación de cuenta por cobrar a SFH PSI por servicios brindados a pacientes de SAI y TB..	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se analizan anualmente mediante la aplicación de encuestas de clima laboral y levantamientos realizados de manera interna por el departamento de RRHH en conjunto con la Regional y el MAP. Además se realizan levantamientos de necesidad de personal los cuales son canalizados mediante la Regional, para que estos a su vez lo dirijan al SNS. Evidencia: plan de mejora de clima laboral 2023, copias del manual de cargo firmada por los nuevos ingresos, levantamientos de necesidades de personal y solicitudes de contratación..	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>El reclutamiento es realizado por las autoridades del SNS. El hospital realiza recolección de posibles candidatos de acuerdo a los requerimientos establecidos en el manual de cargos para los distintos puestos, y posteriormente se envían a la Regional Norcentral para que ellos procedan con los protocolos de selección establecidos. Cuando el personal ingresa nuevo al centro hospitalario, se les da la inducción de lugar y se le entrega la descripción y funciones del puesto a ocupar. Evidencia: copia del manual de cargo firmada por el empleado, solicitudes del contratación de personal. Plantilla de planificación anual de RRHH 2023, 2024. .</p> <p>Se realiza una política de igualdad y merito entre el trabajo y la vida personal proporcionando a los colaboradores permisos para fines de estudios y días libres cuando el horario es nocturno. Se resaltan los deberes y derechos de cada empleando impulsando a la igualdad de criterios en todos los casos, beneficios y responsabilidades. Evidencias: formularios de permisos, hojas de inscripción del empleado, hoja de horarios rotativos de las áreas</p> <p>Se toma en cuenta para la ejecución de un cargo, las competencias que posee el colaborador y sus habilidades para que puedan ejercer la visión misión y valores de la institución, este se realiza a través del manual de cargo del Sistema Nacional de Salud. Resaltando que el reclutamiento es realizado por las autoridades del SNS. El hospital realiza recolección de posibles candidatos de acuerdo a los requerimientos establecidos en el manual de cargos para los distintos puestos,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Evidencias; Manual del cargo de SNS, solicitudes de contratación de personal. .	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el</p>	<p>El centro elige colaboradores mediante el Servicio Nacional de Salud (SNS) y el departamento de recursos humanos del Hospital, tomando en cuenta el perfil del puesto y las competencias del colaborador que recluta el personal. Se da seguimiento a la plataforma del MAP, en el área de concursa para estar pendientes a las vacantes que se presentan, validar si algún empleado cumple con los requisitos y de este modo pasar a ser profesionales de carrera administrativa. Se espera que se abran vacantes para el centro hospitalario. Evidencia: perfil del puesto y currículo.</p> <p>- Se trabaja con igualdad de oportunidades sin discriminación, ya que la institución posee colaboradores profesionales y técnicos de acuerdo a las necesidades del puesto, entre ellas están los facilitadores con discapacidad física. Evidencia: ver record de empleados.</p> <p>Se realiza a través de la evaluación de desempeño de manera semestral, las cuales son llevadas a cabo por el departamento de recursos humanos en conjunto con los encargados de cada departamento, con el objetivo de evaluar y evidenciar el cumplimiento individual de cada colaborador. Evidencias; evaluaciones de desempeño..</p> <p>Se realizó una auditoría, interna por el departamento de RRHH, de levantamiento de identificación de personal por genero, nacionalidad, discapacidad, por grupo ocupacional, los cuales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>fueron documentados para estadística. Evidencia: Informe de auditoría realizado por RRHH.</p>	

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Se implementan las evaluaciones de desempeño para evaluar el personal. Se efectúa la detección de necesidades cognitivas del personal en conjunto con el INAP, se realiza el plan de capacitación con un año de anticipación por igual con el INAP. El departamento de odontología realiza capacitación periódicas con el personal, de manera interna y con el SNS, al igual que el departamento de enfermería. Evidencia: evaluación de desempeño 2023, plan anual de RRHH, Informe de detección de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>necesidades 2023, plan de capacitación 2024.</p> <p>Se cuenta con un personal capacitado para lograr cumplir con la misión, visión y objetivos del Hospital, constantemente se refuerzan los conocimientos de los colaboradores mediante charlas, capacitaciones y reuniones. Evidencia; record del empleado, listas de participación, fotos.</p> <p>Se implementan capacitaciones con el personal constantemente para un mejor desarrollo de las labores. Evidencias; cronograma de capacitaciones, listado de las capacitaciones, fotos etc.</p> <p>Se han desarrollado las competencias individuales del personal y gerencial a través de talleres de introducción a la administración pública, capacitaciones de acuerdo al área específica de trabajo. Se realizan levantamientos de las necesidades por área en conjunto con los encargados para reforzar el trabajo que desempeñan. Evidencias: lista de participación del taller, fotos.</p> <p>Cada nuevo personal es instruido sobre las funciones que va a desempeñar, se le hace entrega formal de las funciones de acuerdo al cargo, se le realiza la debida inducción por cada uno de los departamentos y se capacita constantemente. Evidencia, cronograma de capacitación, función del cargo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Los empleados son rotados por las áreas, en especial las secretarías, las cuales son capacitadas para las necesidades que se puedan presentar por falta de colaboradores, ya sea por vacaciones o licencias, con la finalidad de que el trabajo continúe su flujo normal y que cada una pueda desempeñarse en las distintas áreas.	No se evidencia el registro de movilidad del personal entre las distintas áreas. .
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>El hospital promueve la capacitación y formación virtual, el uso de WhatsApp para los encargados de departamentos y grupos de capacitación. Evidencia: Ver grupo de WhatsApp y fotos y lista participación de las capacitaciones virtuales.</p> <p>Si se planifican actividades formativas de manera anual, las cuales son llevadas a cabo de manera interna y externa por parte del INAP e INFOTEP. - Organización de charlas bioseguridad. - Cursos taller de primeros auxilios. - Humanización de los Servicios de Salud. Evidencias: cronograma y plan de capacitación anual.</p> <p>Se realiza un plan de capacitación anual y el programa de detección de necesidades del personal, el cual proporciona un costo por actividad de acuerdo a la cantidad de personas. Evidencia: POA 2023, 2024, plan de capacitación anual.</p>	

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>1) 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>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>Se realizan reuniones con los distintos comités creados y con los encargados de departamentos, en donde muestran sus ideas y los avances en las ejecuciones de los procesos. Evidencia: Minutas, listados de participación, fotos, levantamiento de necesidades por departamentos.</p> <p>Los empleados participan a través de reuniones que se ejecutan por departamento para debatir ideas, se aplican las encuestas anuales de clima laboral y el hospital cuenta con un buzón de sugerencia interno para empleados. Evidencia: minutas de reunión, fotos del buzón de sugerencia.</p>	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Canalizamos reuniones que se realizan por departamentos con el fin de buscar mejora a las necesidades debatidas, también está el comité de calidad donde cada encargado de grupo desarrolla planes para la mejora de los servicios ofrecido por el hospital. Evidencia, minutas y fotos reunión.</p> <p>Realizamos la elaboración de las matrices de trabajo, los equipos se reúnen periódicamente y fijan sus metas consensuada mente. se realizan reuniones con el comité de compras Evidencia: Minutas, solicitudes, reportes y fotos.</p> <p>Se realizan encuestas de clima laboral anualmente, las cuales son elaboradas por el MAP, a partir de estas surgen oportunidades de mejoras que son plasmadas en la matriz y posteriormente implementadas de acuerdo a la socialización con el Director, administración, calidad y planificación.</p>	<p>No se evidencia publicación de resultados.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Evidencia: ver encuesta de clima laboral 2023, plan de mejora de clima laboral. .</p> <p>Se suministran los equipos de protección personal, materiales gastables necesarios para el cuidado y protección de la salud en el ambiente laboral. Además se realizan evaluaciones médicas y jornadas de vacunación al personal administrativo, con la finalidad de establecer protocolos preventivos. Se creó el comité de Riesgos Laborales para dar atención al cumplimiento de los protocolos.</p> <p>Evidencias: equipos de protección del personal de limpieza, enfermeras etc., record de vacunas, expedientes de consulta médica. .</p> <p>Si se aseguran las condiciones a través de un horario flexible, flexibilidad en los permisos, se respeta el cumplimiento de las vacaciones, licencias, permisos necesarios.</p> <p>Evidencia;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Licencia de maternidad. - Licencia de paternidad. <p>Permisos de los empleados.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Si se cumple, se cuenta con rampas, antideslizantes en las escaleras y flexibilidad de horarios. Además el personal con algún tipo de discapacidad es ubicado en áreas en que el desempeño de sus funciones no afecte su salud física o emocional. Se realizó reunión con el personal que presenta discapacidad visual, en donde presentaron sus necesidades.</p> <p>Evidencia: fotos de la rampa, horarios flexibles a los discapacitados, fotos escaleras, fotos, minuta, lista de participación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		No se evidencia.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I. Identifica 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: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>		

	<p>Se realiza relaciones estratégicas con la Instituciones, Suplidores y Universidades como son: USAID, ITEVO, UTESA, Almanzar Estévez, Medisan, Probeta y Convenios con otras instituciones del estado como son: INFOTEP, INAP, Instituto Politécnico México y Rafaela Pérez, Nuestra Señora de las Mercedes.</p> <p>Evidencia: ver convenios con las universidades, escuelas y proveedores.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define 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>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Se analizan las necesidades y se realizan las alianzas mediante las mismas. Se evalúa que cumplan con los requerimientos del SNS. Se realiza a través del convenio con Almanzar, escuelas, universidades, INFOTEP. Evidencia: Ver convenios con las escuelas y acuerdos con los proveedores y contratos.</p> <p>Si se realiza, se especifica en los contratos los acuerdos cantidad de compra de reactivos, las compras de tirillas, formulario de llenado de asistencia de los estudiantes Evidencia: ver Contratos, acuerdos.</p> <p>Se tienen alianzas con Almanzar Estévez, Fundación de menopausia y climaterios y convenio de banco de sangre con el hospital Estrella Ureña.</p> <p>Evidencia: Ver convenios.</p> <p>Nos guiamos por la ley 340-06 y modificaciones 449-06 reglamento 543-12 que nos dirige como accionar y proceder a comprar Evidencia: cotizaciones con diferentes proveedores.</p>	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, 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 queja, asumir</p>	<p>Se tienen establecidos mecanismos mediante el RAI de solicitud de Información, a todo usuario que requiera información se le suministra mediante la aplicación de los formularios pertinentes. Se ha solicitado la inclusión del hospital en el portal transaccional y portal de transparencia a la regional, se está a la espera de que envíen el personal requerido.</p> <p>Evidencia: Portal de transparencia del SNS, acuse de solicitudes de portal transaccional y portal de transparencia.</p>	<p>No se evidencia portal de transparencia del hospital.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
funciones en la prestación de servicios, otros.		
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas</p>	<p>Se realizan grupos focales con los usuarios, donde expresan sus necesidades y a partir de ellas se incluyen las mejoras, tanto en infraestructura, adquisición de equipos, adecuación de espacios. Mediante el comité de calidad, comité buzón de sugerencia, comité de ética, comité de compras y contratación, comité de farmacia, encuesta al ciudadano, mural de sugerencias evidencia: ver actas constitutivas del comité, buzón de sugerencia.</p> <p>Si vía redes sociales, el sistema nacional de atención ciudadana 3-1-1 y la página web: Evidencia: verificación estadísticas de las redes, encuesta sistema ciudadanos.</p> <p>El hospital cuenta con el catalogo de servicios ofrecidos con sus horarios. Evidencia: carteras de servicios ubicados en la entrada, sótano, y segunda planta, y en las paginas páginas del hospital.</p>	<p>No se evidencia reuniones de Dirección con la comunidad.</p>

Compromiso de Servicios al Ciudadano.

No se evidencia actualización de la carta compromiso con la nueva gestión.

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1)Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2)Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3)Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Si se realiza en base al POA Y PACC Evidencia: verificación del POA 2024 Y PACC 2024, Ejecución presupuestaria 2024.</p> <p>Si realizamos los presupuestos teniendo en cuenta datos del rendimiento mensual. Evidencia: POA 2024 Y estadísticas del POA 2023, 2024 y PACC.</p> <p>Se realiza por medio el portal de transparencia del SNS. Se solicitó el acceso al portal. El hospital fue admitido al SISMAP Salud este año 2023 y acualmenten se encuentra en la posición 14 de los hospitales municipales con un porcentaje de 61.54%. Evidencia: Portal transaccional SNS</p>	<p>No se evidencia portal transaccional del hospital.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se realiza su verificación mensual y trimestral, semestral, cierre anual, tenemos una auditoría interna de los gastos, informes mensuales de farmacia, despensa, almacén, odontología. Evidencias: consolidados comprobante salida de almacén farmacia, costo por departamentos, informes mensuales de farmacia, despensa, odontología y almacén, estados financieros, inventarios.</p> <p>Si se realiza Evidencia: El Plan Operativo Anual (POA)</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se realiza a través de auditoría y revisión por la Regional Norcentral y control y fiscalización SNS Evidencia: Formulario de recepción y expediente de liquidación..</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>	<p>Si se crea a través de la inducción que recibe el empleado a través del empleador, los talleres y cursos impartidos por la institución, información a través de los murales y pantallas de T.V en la sala de espera y las actualizaciones las páginas web y redes sociales, grupos de WhatsApp de los encargados de cada área Evidencia: minutas reuniones, paginas web del Hospital, fotos murales,</p>	
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>fotos tv..</p> <p>Si se realiza, Se almacena en un disco externo los backup, REGISTRO DE PONCHE, libro record de pacientes, estadísticas del hospital. Evidencia: REGISTRO DE PONCHE, libro record de pacientes, estadísticas del hospital</p> <p>Se realizan capacitaciones vía digital y grupos de WhatsApp para organización de las actividades y ejecución de lo mismo, las informaciones son registradas en las plataformas del centro hospitalario para ser almacenadas, además, en las redes sociales se tiene colocada la cartera de servicios e informaciones relevantes del centro y el SNS. A través de la pantalla de televisión en los pasillos, murales que dan información, redes sociales donde se da información y aportes, pagina web. Se realizó un curso de manejo de paquete office impartido por el INFOTEP. Evidencia: REGISTRO DE PONCHE, páginas web del Hospital, whatsapp, convocatorias.</p> <p>Se establece mediante el plan de capacitación del INAP y el MAP. Se tiene prevista una capacitación para el departamento de Contabilidad sobre Fundamento del Sistema de Contabilidad Gubernamental, la cual será impartida por el CAPGEFI. Evidencia: Plan de capacitación 2023, 2024, correo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>de fiscalización y control de la regional, listado de selección..</p> <p>Se realiza el monitoreo en los diferentes sistemas por ejemplo PROBETA, FORL (formulario estadístico diario), PONCHE, estadísticas, se realiza una evaluación al mes y monitorea antes de publicar por parte de la dirección y administración. Evidencia: Ponche, PROBETA.</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Si realizamos vía los correos institucionales, mis sitios de red, WhatsApp, memorándum a distintos departamentos firmado por quienes lo leen. Enviar información para fines conocimientos. EVIDENCIA: Comunicados mediante whatsapp y físicamente, circulares, reuniones minutas, listados, fotos..</p> <p>Si se asegura, porque a través de las pantallas de t.v, murales informativos, memorándum por departamentos, los avisos ubicados en todas las áreas, las redes sociales. Y de esto se toma como evidencia la firma de que se recibió y la constancia que se recibió el mensaje. Evidencia: Redes sociales, whatsapp, fotos.</p>	<p>No se evidencia.</p>

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</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>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Si se realiza basado en la tecnología de la información ya que los correos institucionales externo con la regional y correo institucional interno que consta los encargados y el personal en del hospital para el manejo de los objetivos, flotas a cada encargado, ponche digital, sistemas de laboratorio, sistema registro de paciente. Se realizan talleres y conferencias usando proyectores y computadoras, se difunde la información mediante pantalla.</p> <p>Se realizan verificaciones y análisis de los costos de acuerdo a la implementación de la tecnología, validan los resultados de facturación en comparación con las facturas de servicio telefónico e internet y del sistema PROBETA con los resultados de analíticas mensuales. Evidencia: sistema de probeta, factura de claro, factura Maycast y PACC.</p> <p>Las citas de consultas externas son manejadas mediante la plataforma de outlook, excel, permite el autoguardado y se puede trabajar simultáneamente. Evidencia: matriz de citas externas.</p> <p>Si utiliza programas como PROBETA en laboratorio clínico, FORL (formulario estadístico diario) sistema de ponche huellas digital, pagina web, Instagram, Facebook, X, correo de la institución programas para citas de pacientes. Evidencia: Ponche, probeta</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</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 parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Si lo realizamos por los diferentes sistemas 3-1-1 pág, web y las redes sociales como Evidencia: espacios de quejas en las Páginas Web.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</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>3)Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4)Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Se realiza un plan de mantenimiento anual de infraestructura y equipos, se inspecciona diariamente la planta eléctrica, se garantiza el abastecimiento de los combustible para la planta y el mantenimiento del inversor, se realizan inspecciones de los equipos informáticos e inventarios mensuales de almacén y control de cloración del agua de cisterna. Evidencia: formulario de inspección de planta eléctrica, planes de mantenimiento de equipo e infraestructura, inventario.</p> <p>Si colocaron antideslizantes en las escaleras, la habilitación del ascensor y rampas de acceso. Evidencia: ver hojas mantenimientos e instalaciones, fotos.</p> <p>Se realizan operativos médicos para la comunidad por parte del centro hospitalario. se facilita el área de salón de conferencias para las actividades realizadas por la DPS I y fundación del SAI. Evidencia: Fotos de la fundación de SAI usando el salón de conferencia.</p>	<p>No se evidencia.</p>
<p>5)Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se garantiza el uso eficaz de recursos energéticos ya que solo se utilizan como plan de contingencia en la ausencia de energía eléctrica. Evidencia: Planta eléctrica e inversor, factura de suministro de gasoil, facturas de mantenimiento de</p>	<p>No se evidencia transporte.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6)Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>planta.</p> <p>Si el hospital está localizado con fácil acceso para los usuarios con la posibilidad de optar diferentes rutas de transporte público y consta con área de parqueo para los médicos y personal administrativo Evidencias: fotos ubicación del hospital, fotos de los parqueos, rampas.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1)Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Se identifica por el record del paciente donde se recopila y maneja las informaciones del mismo, encuesta de satisfacción al usuario y clima Laboral, expediente del personal que labora en el hospital, datos estadísticos y los mapas de procesos, se documentan los procesos de limpieza y ejecuciones de actividades de mejoras que se han llevado a cabo, tanto en infraestructura como equipos y demás.</p> <p>Evidencia; historia clínica, encuestas, hoja de reclutamiento personal, 67A, mapa de procesos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Si, el hospital tiene que maneja los datos del paciente, también contamos con Programa PROBETA este maneja las informaciones del paciente en cuanto a su analítica. Evidencias PROBETA, FORL.</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos</p>	<p>Se evalúan los procesos mediante las reuniones de encargados, de los comités conformados. Evidencia: minutas, listas de participación, fotos.</p> <p>Si, es identificado por que cada departamento tiene su encargado de área que tiene responsabilidad de que se cumplan los procesos. Evidencias: Reportes de encargados de áreas.</p> <p>Se realizan levantamiento por áreas mediante los encargados, los cuales las presentan en las reuniones que se realizan frecuentemente con miras a simplificar los procesos y optimizarlos. Evidencia: Listas de participación, minutas.</p> <p>El hospital realiza las buenas prácticas e innovación con las capacitaciones virtuales, los procesos y la innovación están coordinados según el SNS. Evidencia: listado de participación, fotos.</p> <p>El hospital para lograr los resultados con eficacia establece indicadores para los resultados como son: cronogramas de hotelería hospitalaria, cronogramas de limpieza, indicadores de los</p>	<p>.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8)Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>documentos liquidación de fondos, formulario de recepción de los expedientes. Evidencia: Cronogramas, POA, PACC, planes de mejoras.</p> <p>Se realiza backup mensual en todas las pc del hospital. Evidencia: foto backup.</p>	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1)Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2)Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Todos los días se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios de la institución, además de manera semanal se apertura los buzones de sugerencias, Esto con la finalidad de involucrar a los usuarios y escuchar las mejoras que le gustaría que se implementasen en el hospital. Los diseños de procesos de realizan a raíz de las sugerencias de los ciudadanos. Evidencia: fotos encuestas, minutas y fotos del comité de buzón de sugerencia.</p> <p>Se realiza atreves de las citas programadas Evidencia: citas de los pacientes.</p>	<p>No se realizan citas virtuales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se promueve a través de las redes sociales y televisión colocadas en el área de sala de espera atención usuario, sótano y odontología, murales informativos en distintas áreas del hospital.</p> <p>Evidencia: fotos, hospitalensanchelibertad.site 23.me, @hospitaljosedejesusjimenezalmonte; FACEBOOKhensanchelibertad, X: HDJJELS</p>	<p>No se evidencia</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>De acuerdo a los instructivos y guías del SNS el hospital realiza los procesos, respetando los lineamientos establecidos en los mismos. Si se realiza los mismos protocolos en todas las instituciones hospitalarias.</p> <p>Evidencia: protocolos y guía de limpieza y desinfección.</p> <p>El hospital recibe directamente los usuarios referidos de los Centros de Primer Nivel ubicados en zonas aledañas, a su vez la institución contrarefiere a los mismos, permitiendo de esta</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>manera que se entable un sistema compartido, de igual manera la institución refiere los usuarios que por su condición lo requieran a los distintos centros hospitalarios de tercer nivel. Evidencia: referimientos y contrareferimientos.</p> <p>La institución a través del SNS cuenta con estándares establecidos que rigen y documentan los procesos realizados. Evidencia: Referimientos, contrareferimientos, donaciones.</p> <p>El Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte es implementar diferentes tipos de asociaciones con entidades públicas y otros hospitales para fortalecer los servicios ofrecidos. Se tiene un convenio con el Hospital Estrella Ureña, el cual sirve como banco de sangre, ya que este centro no dispone del mismo. Además, se tienen acuerdos con universidades como las UASD, UTESA, y escuelas, con la finalidad de que los estudiantes se capaciten en el hospital y a su vez brinden apoyo para ofertar los servicios.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Evidencia: Acuerdo entre hospitales, convenios con universidades y escuelas.	

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, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).		No se evidencia

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>- Amabilidad 8.2 sobre 10 - Información facilitada 8.5 sobre 10 - Atención oportuna 8.4 sobre 10</p> <p>Evidencia encuesta nacional de satisfacción de la calidad del Servicio Nacional de Salud. https://encuesta.sns.gob.do/admin/reportes/formularios</p> <p>Los ciudadanos clientes participan brindando sus aportes mediante buzones de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, los cuales están distribuidos en diferentes áreas de la institución.</p> <p>Evidencias: Reportes de Grupo Focales y de Buzones de Sugerencias del POA .</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.</p>	<p>El resultado relativo a la integridad y confianza generada en los clientes/ciudadanos es de 9.9 sobre 10</p> <p>Evidencia encuesta nacional de satisfacción de la calidad del (SNS) Servicio Nacional de Salud https://encuesta.sns.gob.do/admin/reportes/formularios.</p>	No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del</p>	<p>Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios es de 9.9 sobre 10 Evidencia encuesta nacional de satisfacción de la calidad del (SNS) Servicio Nacional de Salud. https://encuesta.sns.gob.do/admin/reportes/formularios</p> <p>- Accesibilidad 8.4 sobre 10 - Tiempo de espera 8.4 sobre 10 -Accesibilidad de servicios digitales como son páginas web, Instagram, Facebook. -Fácil acceso vía transporte público con varias rutas como son las rutas M, A, OMSA, también facilidades de servicios desde las 07 de la mañana hasta las 06 de la tarde y 24 horas en los casos de emergencia y laboratorio. Se dispone de rampas para personas con discapacidad en las 2 entradas disponibles cada una de ellas con sillas ruedas. Evidencia Fotos de rampas Encuesta nacional de satisfacción de la calidad del (SNS) Servicio Nacional de Salud. https://encuesta.sns.gob.do/admin/reportes/formularios</p> <p>-Calidad de los productos y servicios 8.4 sobre 10. Evidencia encuesta nacional de satisfacción de la calidad del (SNS) Servicio Nacional de Salud. https://encuesta.sns.gob.do/admin/reportes/formularios</p> <p>La intuición cuenta con diversos programas ubicados en distintas áreas localizadas con fácil acceso a su grupo de interés que poseen necesidades específicas, como son: SAI. Programa de Tuberculosis, Planificación, Vacuna, etc. Además el espacio físico cuenta con rampas y sillas de</p>	
<p>cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>ruedas para personas con discapacidad. Evidencia Fotos de rampas Fotos de áreas mencionadas</p> <p>El centro hospitalario cuenta con el departamento de informática el cual de forma recurrente realiza levantamientos para innovar la manera en la cual se ofrecen los servicios. Evidencia: Equipos electrónicos, fotos.</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>Agilidad de la organización 8.4 sobre 10 Evidencia encuesta nacional de satisfacción de la calidad del (SNS) Servicio Nacional de Salud. https://encuesta.sns.gob.do/admin/reportes/formularios</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>Software y programas en distintas áreas, los cuales sirven para optimizar los servicios, se cuenta con el servicio de PROBETA el cual brinda un mejor manejo de información con el record de los usuarios en el área de laboratorio, también plataformas digitales para el registro de las informaciones suministradas en las bitácoras de internamientos, emergencia, consulta, cirugía, las cuales pueden ser verificadas en el RIESS, cuyo objetivo general es facilitar a los establecimientos de salud el registro de las informaciones básicas de los pacientes y consultas externas, generando a su vez una historia clínica versión electrónica. Evidencia: PROBETA, RIESS, Plataforma de citas .</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>- facilidad y Rapidez del servicio brindado 8.4 sobre 10</p> <p>-Tiempo de respuesta en el servicio 8.4 sobre 10</p> <p>Evidencia encuesta nacional de satisfacción de la calidad del (SNS) Servicio Nacional de Salud. https://encuesta.sns.gob.do/admin/reportes/formularios</p> <p>Las quejas y sugerencias se recolectan semanalmente por medio de los Buzones de QRSD, colocados en distintas áreas del hospital. El procedimiento se documenta mediante las actividades efectuadas en el POA y en la Memoria Institucional Anual. En el periodo enero-junio 2024 no se han recibido quejas pero cabe destacar que cuando llegan se gestionan en un tiempo de 1 a 15 días laborables.</p> <p>Evidencia: Matriz de QSDR, POA, Memoria Institucional Anual</p> <p>Se realiza auditoria de los expedientes con la finalidad de evaluar la calidad de los servicios ofrecidos, estos resultados son plasmados en planes de mejora, que posteriormente son socializados con los departamentos correspondientes y se da seguimiento al aumento o disminución de los resultados. Mediante las encuestas de satisfacción se determina el cumplimiento de los procesos y estándares, se registran los procesos de limpieza y se crean nuevos formularios e instructivos internos para continuar mejorando.</p> <p>Evidencia: Fotos, resultados porcentuales de las auditorias mensuales, listados de participación de las reuniones con especialistas, formularios y fichas de registros de limpieza.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	El hospital José de Jesús Jiménez Almonte se encuentra en la fase final de la recolección de evidencia y requisitos que solicita el MAP para su aprobación Evidencia: Documentos físicos de la carta compromiso, encuesta físicas de expectativas a los usuarios, entre otros. :	No se evidencia. No se cuenta con carta compromiso.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Se han identifica 7 canales de información y comunicación. Evidencia: Facebook, Instagram, X, Pagina web, Correo Institucional, 3.1.1, Línea Telefónica,</p> <p>Se dispone de información precisa suministrada por guías del SNS, información del POA mensual y anual disponible, se cuenta con memorias, las cuales son realizadas con los resultados y avances que se obtienen en el trimestre y el año. Estadística suministra las informaciones de manera mensual en el RIESS. Evidencia: RIESS, POA, Memoria Institucional, Guías del SNS.</p> <p>Los objetivos del año son plasmados mediante el POA anual, los cuales al final de año muestran el rendimiento obtenido. Se incluye toda la información pertinente, como compras a realizar durante el año, metas de mejoras, mantenimientos preventivos para evitar paradas de los servicios. Evidencia - POA, informe de avance - POA informe de ejecución presupuestaria.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>El hospital no cuenta con oficina de Acceso a la Información, sin embargo, si se dispuso un representante de acceso a la información, el cual se encarga del seguimiento del portal del 311. Evidencia: Portal del 311.</p> <p>Resultado de medición relativo al tiempo de espera es de 8.4 sobre 10 Evidencia encuesta nacional de satisfacción de la calidad del (SNS) Servicio Nacional de Salud. https://encuesta.sns.gob.do/admin/reportes/formularios</p> <p>Valorado 8.4 sobre 10 por los usuarios. Evidencia encuesta nacional de satisfacción de la calidad del (SNS) Servicio Nacional de Salud. https://encuesta.sns.gob.do/admin/reportes/formularios</p> <p>Los servicios del centro hospitalario son totalmente gratuitos, para todas las personas que asisten, sin importar género, edad, o raza. A excepción del área de odontología, el cual tiene precios establecidos por la Regional Norcentral de Salud. Evidencia: Encuestas de satisfacción de precios y servicios del área de odontología.</p>	<p>No se evidencia</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).		No se evidencia.

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Grado 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.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias</p>	<p>Las quejas y sugerencias son recolectadas y plasmadas en la matriz de QDSR mensualmente, en la cual se detalla la causa de la queja y el tiempo en que se dio respuesta, el cual va desde 1 a 15 días para ser clasificada como oportuna. Se da respuesta al 100% de las quejas recibidas mediante los buzones de sugerencias y demás plataformas.</p> <p>Evidencia: Matriz QDSR.</p>	No se evidencia
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) 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</p>	<p>En la institución se garantiza un ambiente libre de discriminación que facilita el ingreso a los servicios de salud sin importar su raza, etnia, creencia religiosa o preferencia sexual, se han aplicado descuentos en el área odontológica, ya que es la única que implica algún costo, a aquellos pacientes</p>	No se evidencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>que presentan dificultad económica para realizar los pagos.</p> <p>Evidencia: hojas de presupuestos de los procedimientos con descuentos aplicados a los usuarios.</p>	<p>No se evidencia</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>.</p>	<p>No se evidencia .</p> <p>No se evidencia.</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)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La imagen de la organización según la encuesta de satisfacción se obtuvo en profesionalismo una aceptación de un 94% y amabilidad de un 95% con un nivel de satisfacción 92.36% y en la encuesta del clima laboral con un nivel de satisfacción general de 90%.</p> <p>Evidencia: encuesta nacional de satisfacción de la calidad del (SNS) Servicio Nacional de Salud. https://encuesta.sns.gob.do/admin/reportes/formularios y clima laboral.</p> <p>En el año 2023 la institución contó con la inclusión de nuevo personal, a los cuales se les orientó sobre la visión, misión y valores del centro, donde el 85% del personal fue instruido sobre la filosofía. A su vez los resultados de la encuesta de clima laboral, empleada en ese mismo año, arrojaron resultados de liderazgo y participación en un 97%, el cual se puede apreciar el nivel de involucramiento del personal. Cabe resaltar que el 90% del personal dispone de los carnets de identificación, los cuales contienen en la parte trasera la visión, misión y valores institucionales.</p> <p>Evidencia: encuesta clima laboral 2023. Fotos, lista de participación, carnet de empleados..</p> <p>Se cuenta con varios comités, en los cuales los integrantes dan su opinión y en la encuesta se obtuvo en colaboración y trabajo en equipo un 97.75% que representa una participación muy activa.</p> <p>Evidencia: ver encuesta clima laboral 2023.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Se imparten capacitaciones sobre manejo de conflictos y ética de acuerdo a la ley de Administración Pública a todo el personal administrativo. Cabe resaltar que en cuanto a austeridad y corrupción en la encuesta de clima laboral obtuvo un resultado de 95.75%.</p> <p>Evidencia: Encuesta de clima laboral. Lista de participación, fotos</p> <p>Se realiza encuesta de clima laboral de manera anual, la cual es aplicada por la plataforma SECAP, mediante la institución del MAP, en dicha encuesta se obtuvo un resultado de 90% en cuanto a satisfacción general.</p> <p>Evidencia: ver encuesta de clima laboral 2023.</p> <p>La responsabilidad de la institución es dar un servicio de calidad a todos los usuarios, lo cual se resalta en las encuestas de satisfacción al usuario, en donde se obtuvo en resultado porcentual de un 92.36%.</p> <p>Evidencia: encuesta nacional de satisfacción de la calidad del (SNS) Servicio Nacional de Salud. https://encuesta.sns.gob.do/admin/reportes/formularios</p>	<p>.</p> <p>.</p> <p>i</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>La institución está abierta a cambios de mejoras continuas, por lo que se implementa el uso de la tecnología, en dicho ítem se obtuvo un porcentaje de 85.5% en la encuesta de clima laboral, así como un porcentaje de 95.4% en mejora y cambio.</p> <p>Evidencia: Encuesta de clima laboral 2023.</p> <p>Se cuenta con plataformas digitales o página WEP, FACEBOOK E INSTAGRAM, X. El hospital obtuvo un 87 en uso de tecnología el cual es considerable</p>	<p>.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
9) La agilidad de la organización.	<p>ante el impacto a la digitalización. Evidencia: clima laboral. hospitalensachelibertad.site 23.me, @hospitaljosedejesusjimenezalmonite; FACEBOOKhensachelibertad</p> <p>La agilidad de la organización se mide a través de la ponderación de la facilidad y rapidez de los servicios empleados de la encuesta de satisfacción al usuario del SNS, en la cual se obtuvo un porcentaje de 91.17%. Además, en la encuesta de clima laboral, en el ítem de normatividad y proceso de la encuesta de clima laboral se alcanzó un 94%. Evidencia: ver encuesta satisfacción usuario encuesta nacional de satisfacción de la calidad del (SNS) Servicio Nacional de Salud. https://encuesta.sns.gob.do/admin/reportes/formularios y clima laboral 2023..</p>	

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <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>2) El diseño y la gestión de los distintos</p>	<p>El hospital recibe auditorias de la regional y el SNS para dar seguimiento al cumplimiento de los procesos directivos y establecidos, en la última auditoría realizada en el 2023 el área de RRHH logró una puntuación de 95% de rendimiento.</p> <p>Evidencia: Auditoria de evaluación del control interno de la gestión de RRHH y Nomina.</p> <p>La institución cuenta con un organigrama de puestos, guías establecidas por el SNS, mapas de</p>	No se evidencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>procesos de la organización.</p> <p>3)El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4)La gestión del conocimiento.</p> <p>5)La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6)El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7)El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>procesos. En la encuesta de clima laboral se alcanzó un porcentaje de 94% en normativas y procesos. Evidencia: Encuesta clima laboral 2023.</p> <p>A cada personal nombrado se le facilita el perfil de su cargo y se le hace firmar el acuerdo de desempeño, en el cual cada encargado evalúa el personal y lo puntúa de acuerdo a l cumplimiento de las responsabilidades asignadas. En cuanto a cantidad de trabajo, se obtuvo una puntuación de 71% en la encuesta de clima laboral 2023. Evidencia: ver acuerdo de desempeño perfil de cargo. Encuesta clima laboral 2023.</p> <p>En el 2023 se logró ejecutar el programa de capacitación anual en un 100%. Evidencia: programa anual de capacitación 2023.</p> <p>La comunicación interna se tramita mediante comunicados o Circulares internas a todos los colaboradores, además mediante el uso de las herramientas tecnológicas como es grupos de Whatsapp, con un nivel de 91.67.2% en comunicación en la encuesta de clima laboral. Evidencia: ver encuesta clima laboral 2023.</p> <p>Se obtuvo un 88.2%.en el ítem de reconocimiento laboral en la encuesta de clima laboral. Evidencia: encuesta de clima laboral 2023.</p> <p>Se obtuvo un resultado de 95.4% en cuanto a mejora y cambio en la encuesta de clima laboral 2023. Evidencia: Encuesta de clima laboral 2023..</p>	<p>.</p> <p>.</p> <p>.</p> <p>.</p> <p>.</p> <p>.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1)El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2)El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3)El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4)Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>En la encuesta de clima laboral se obtuvo un porcentaje de 94.5% sobre calidad de vida laboral y un 84.4% en cuanto a balance trabajo y familia. Cabe resaltar que a partir de estos resultados se realizó un plan de mejora para tener un ambiente de trabajo armonioso y motivador. Se implementó un buzón de sugerencia interno para empleados Evidencia: Encuesta de clima laboral 2023, plan de mejora encuesta de clima laboral.</p> <p>Se cuenta con flexibilidad de horarios por motivos de estudios o enfermedad, con nivel satisfacción en balance trabajo familia de 84.4%. Evidencia: ver encuesta clima de laboral 2023..</p> <p>La institución es democrática y permite que cada empleado tenga uso de la palabra e igualdad de trato, se obtuvo en equidad y género 86%. Evidencia: ver encuesta clima laboral 2023.</p> <p>A pesar de las carencias de espacios, el centro hospitalario propicia un ambiente laboral adecuado, manteniendo las instalaciones acordes, limpias y se establece el mantenimiento de equipos e instalaciones. En cuanto a calidad de la vida laboral se obtuvo una puntuación de 95.4%. Evidencia: Plan de mantenimiento anual, encuestas de clima laboral 2023.</p>	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. 2) Motivación y empoderamiento. 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Se incentiva al trabajo arduo en equipo con el fin de cumplir con los altos estándares de calidad que requiere el sistema de salud adaptado a las nuevas políticas de trabajo, con nivel de 84% en servicios profesional de carrera Evidencia: encuesta clima laboral 2023..</p> <p>Se implementa un plan de capacitación anual, el cual se cumple en un 100%, el personal está en constante capacitación en diferentes áreas, con un nivel de satisfacción 90% evidencias: ver encuesta clima laboral 2023.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>Identificar el personal requerido para cada tipo de capacitación..</p>

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.). 2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Se realiza matriz en donde se plasman las vacaciones y licencias del personal. Evidencia: Matriz de vacaciones y licencias.</p> <p>Se realizan con frecuencia reuniones con los encargados para verificar procesos, dar</p>	<p>.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3)El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4)La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>seguimiento y presentar nuevas herramientas de mejora. Evidencia: Lista de participación, minutas, fotos</p> <p>El hospital lleva a cabo las encuestas diarias del SNS para medir el profesionalismo y la amabilidad del personal que los asiste, además se verifican de manera semanal los buzones de sugerencias para verificar las quejas y reclamaciones de los pacientes, estas son plasmadas en una matriz de QDSR, en donde se verifica la cantidad mensual de quejas presentadas. El comité de buzón y sugerencia llenan formulario para reclamos. Evidencia: matriz de QDSR, fotos abrir el buzón, formulario para procesar quejas, encuesta nacional de satisfacción de la calidad del (SNS) Servicio Nacional de Salud. https://encuesta.sns.gob.do/admin/reportes/formularios..</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1)Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2)Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3)Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4)Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Realizamos evaluación de desempeño cada año, la cual medimos el rendimiento de cada uno de nuestros empleados.</p> <p>Evidencia: evaluación de desempeño.</p>	<p>Seguir llevando a cabo los acuerdos de desempeño con las nuevas actividades, que realiza cada colaborador.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>1)Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las</p>	<p>Se realizan charlas de diferentes temas que aportan conocimientos a la sociedad, que son impartidas por el personal de odontología y atención al usuario relacionadas al cuidado del medio ambiente, manejo de desechos, cuidado de la salud bucal, lactancia materna, VIH. Además se realizan operativos médicos en la comunidad para</p>	<p>No se evidencia medición del impacto de las charlas. Realizar encuesta a los usuarios.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la</p>	<p>impactar a un mayor grupo de personas, son otorgados medicamentos prenatales a pacientes embarazadas de manera gratuita, entre otros. Evidencia: Fotos</p> <p>El hospital cuenta con 4 programas que ayudan a personas con necesidades especiales que son: Planificación familiar, vacunación, Programa SAI y Programa de Tuberculosis. Se entregan alimentos y medicamentos gratuitos en los programas de SAI y tuberculosis. Evidencia: Datos estadísticos, RIES.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia..</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y</p>		<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia..</p> <p>No se realiza.</p> <p>No se evidencia..</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>		
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</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, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes 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>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>El hospital José de Jesús Jiménez Almonte en la actualidad cuenta con un comité de riesgos de salud-</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>El hospital obtuvo un nivel de satisfacción de 92.36% % en encuesta satisfacción y en la encuesta de clima laboral se obtuvo 90%.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta clima laboral y encuesta satisfacción al usuario encuesta nacional de satisfacción de la calidad del (SNS) Servicio Nacional de Salud. https://encuesta.sns.gob.do/admin/reportes/formularios.</p> <p>Se han realizado mejoras en el área de triaje para acondicionar el espacio y dar mayor privacidad a los usuarios. En el área de internamiento se colocó un espacio destinado a la facturación y entrega de resultados de laboratorio, para optimizar los procesos con los usuarios. Acondicionamiento de los baños con nuevos inodoros y colación de dispensadores con papel toalla, todo esto solicitado en varios casos por los pacientes en los encuentros de grupos focales y encuestas de satisfacción al usuario. Nivel de satisfacción de usuarios de 92.36%</p> <p>Evidencias: Grupos focales, fotos de los asientos nuevos en triaje, fotos de los baños, resultados de encuesta nacional de satisfacción de la calidad del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>(SNS) Servicio Nacional de Salud. https://encuesta.sns.gob.do/admin/reportes/formularios.</p> <p>El hospital consta con una satisfacción con los cumplimientos a demandas de los mantenimientos de equipos médicos y la función desempeñada en el área de laboratorio de las facilidades del manejo programa PROBETA y cumplimiento de los acuerdos con las instituciones universitarias y técnicas. Comparación de la productividad de la probeta.</p> <p>Evidencia: Verificación cantidades analíticas elaboradas en el laboratorio, hojas mensuales del mantenimiento de equipos médicos, lista de estudiantes que hacen pasantía.</p> <p>El centro hospitalario recibe auditorias de manera interna y externa, en las cuales se obtienen reportes con resultados, se realizaron auditorias de Recursos Humanos donde obtuvo muy buen cumplimiento. Atención al Usuario por parte del SRS y el SNS.</p> <p>En cuanto a las auditorias de los expedientes clínicos de ginecología en consulta de bajo riesgo se logró un aumento de un 49% a un 60% aumentando un 11%.</p> <p>Evidencia: Resultados de evaluación de la encargada atención al usuario, auditoria de las cuentas de Fondo Reponible y ventas de servicios, evaluación mensual del POA, resultado auditoria</p>	<p>No se evidencia</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>RRHH. Matriz de resultados mensual de auditorías de expedientes.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia</p>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>En la gestión de recursos humanos las capacitaciones al personal nuevo a dado un impacto positivo, en cuanto la forma de relación con el paciente ver encuesta satisfacción al usuario. Recursos humanos obtuvo una puntuación del 95% en la auditoría, realizada por el SNS, de acuerdo a la gestión realizada.</p> <p>Evidencia: encuesta nacional de satisfacción de la calidad del (SNS) Servicio Nacional de Salud. https://encuesta.sns.gob.do/admin/reportes/formularios, listados de participación, plan de capacitación anual. .</p>	<p>No se evidencia</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <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> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Se realizan auditorías internas de expedientes clínicos de las áreas de cirugía, pediatría, ginecología, donde se determina el grado de cumplimiento en correcto llenado de los mismos y se aplican planes de mejoras de acuerdo a los resultados, necesidades y objetivos a lograr. Auditoría interna realizada por los distintos departamentos (RRHH, facturación, etc.).</p> <p>Evidencia: Resultados de auditorías de expedientes clínicos de calidad.</p> <p>Premio calidad modelo CAF, 2016, 2018 y 2019</p> <p>Evidencia: certificados, medallas y trofeos, fotos.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Los objetivos de gastos anuales se plasman en el Plan Operativo Anual (POA), todas las compras realizadas son basadas en la ley de compras y se cumplen los requisitos para efectuar las mismas. Evidencia: Cumplimiento del POA 2024..</p>	<p>No se evidencia.</p>

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 autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.