

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

\_\_\_\_\_ HOSPITAL DR. RODOLFO DE LA CRUZ LORA \_\_\_\_\_

**FECHA:**

\_\_\_\_\_ MAYO 2024 \_\_\_\_\_

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, 2021

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (Directivos y supervisores):</b> 1. Formulan y desarrollan la misión, la visión y valores de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados relevantes.</p>	<p>El Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora tiene formulada y desarrollada la misión, visión y valores de la organización, e implica a los grupos de interés y empleados relevantes</p> <p>Evidencias: 1) Misión, Visión y Valores</p>	
<p>2. Establece el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando que los principios y valores del sector público, específicamente del sector salud, tales como: universalidad, humanización, la integridad e integralidad, solidaridad, eficacia, la transparencia, la innovación, la responsabilidad social, la inclusión y la sostenibilidad, el estado de derecho, el enfoque ciudadano, la diversidad y la equidad de género, un entorno laboral justo, la prevención integrada de la corrupción, entre otros, sean la corriente principal de las estrategias y actividades de la organización.</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se establecen los valores institucionales alineados con la misión y la visión de la organización, respetando los valores y principios del sector público, específicamente del sector salud, como son: Humanización, integridad e integralidad, solidaridad, eficacia, transparencia, innovación, responsabilidad social y la sostenibilidad del estado, siendo estas las corrientes principales de las estrategias y actividades de la organización.</p> <p>Evidencias: 1) Misión, Visión y Valores 2) Reuniones, fotos</p>	
<p>3. Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén en línea con las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector y las agendas comunes.</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se asegura que la misión, visión y valores estén alineados con las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector y las agendas comunes.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>1) Misión, Visión, Valores 2) Normas, Políticas y reglamentos del sector</p>	
<p>4. Garantizan una comunicación y un diálogo más amplios sobre la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se garantiza la comunicación y dialogo amplio sobre la misión, visión, valores y objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>Evidencias: 1) Misión, Visión, Valores 2) Fotos reuniones empleados 3) Fotos reuniones grupos focales 4) Listados de Participación</p>	
<p>5. Aseguran la agilidad organizacional revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, especialmente las que impactan el sector salud, desarrollos demográficos: descentralización y desconcentración para acercar los servicios a individuos, familias y comunidades; impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes).</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se agiliza la agilidad organizacional periódicamente revisando la misión, visión, valores y estrategias para adaptarnos a los cambios en el entorno externo (digitalización, cambio climático, reformas del sector público entre otros, que impacten el sector salud)</p> <p>Evidencias: 1) Misión, visión, Valores 2) Reuniones Comités Hospitalarios 3) Encuestas Satisfacción de Usuarios 4) Plan de Capacitación</p>	

<p>6. Preparan la organización para los desafíos y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>En el hospital Rodolfo de la Cruz Lora la organización periódicamente se prepara para los desafíos y cambios de la transformación digital (estrategias de digitalización, capacitaciones, otros)</p> <p>Evidencias:  1) Programas de tecnología  2) Inventario de Equipos tecnológicos  3) Otros</p>	
<p>7. Desarrollan un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.) facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>		<p>No se ha realizado el Código de Ética y comité de ética</p>
<p>8. Refuerzan la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>		<p>No se ha realizado con Código y Comité de ética</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Se tiene claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora están claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garantizan la agilidad de la organización</p> <p>Evidencias:  1) Manual de Funciones  2) Normas, políticas y reglamentos del sector  3) Otros</p>	

<p>2. Se establece objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se establecen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>Evidencias:  1) Plan Operativo Anual POA  2) Sismap Salud  3) Otros</p>	
<p>3. Se introduce mejoras del sistema de gestión y el rendimiento de la organización, de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los pacientes (por ejemplo: perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>En el Hosp. Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se introducen mejoras del sistema de gestión y el rendimiento de la organización, de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los pacientes (ejemplo: perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones)</p> <p>Evidencias:  1) Reuniones Comités Hospitalarios  2) Reuniones Grupos Focales  3) Listados de Participación</p>	
<p>4. Funciona un sistema de información de la gestión basado en el control interno, la gestión de riesgos y el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”, NOBACI, otros).</p>		<p>No se ha realizado el Sistema de información interno basado en la gestión de riesgo y la NOBACI</p>
<p>5. Se aplica los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se aplican los principios de gestión de la calidad total y se tienen instalados sistemas de gestión de calidad y de</p>	

	<p>certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, ETC.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Autodiagnóstico CAF</li> <li>2) Norma ISO 9001</li> <li>3) Otros</li> </ol>	
<p>6. La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Reportes</li> <li>2) Plan Operativo Anual POA</li> <li>3) Otros</li> </ol>	
<p>7. Está establecidas las condiciones adecuadas para la innovación y el desarrollo de los procesos organizativos, médicos y tecnológicos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora están establecidas las condiciones necesarias para la innovación y el desarrollo de los procesos organizativos, médicos y tecnológicos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Plan Operativo Anual POA</li> <li>2) Plan de Capacitación</li> <li>3) Otros</li> </ol>	

<p>8. Se asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización, mediante la utilización de nuevos medios de comunicación, incluidas las redes sociales, Cartera de Servicios actualizada publicada.</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización, mediante la utilización de nuevos medios de comunicación, incluidas las redes sociales, cartera de servicios actualizada publicada.</p> <p>Evidencias: 1) Pagina Web, Redes Sociales 2) Cartera de Servicios</p>	
<p>9. Los líderes/ directivos de la organización muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, los líderes directivos de la organización muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>Evidencias: 1) Reuniones con el personal 2) Otros</p>	
<p>10. Se comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora Se comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.</p> <p>Evidencias: 1) Reuniones con el Personal 2) Otros</p>	
<p>11. El sistema de gestión evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a los empleados al proporcionar pautas de cumplimiento.</p>		<p>No se han realizado el Código de Ética y Comité de Ética</p>

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

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

<p><b>Los líderes (directivos y supervisores):</b> Jefes de Servicios y Unidades, Supervisores de Enfermería, Responsables de Formación y Docencia, etc.)</p> <p>1. Predica con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, involucrándose en la mejora del sistema de gestión, participando en las actividades que realizan los servicios médicos, estimulando la creación de grupos de mejora, entre otros.</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora los líderes, directivos y supervisores predicán con el ejemplo actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, involucrándose en la mejora del sistema de gestión, participando en las actividades que realizan los servicios médicos, estimulando la creación de grupos de mejora, entre otros</p> <p>Evidencias:  1) Reuniones  2) Listados de Participación  3) Otros</p>	
<p>2. Inspira a través de una cultura de liderazgo impulsada por la innovación y basada, en la confianza mutua y la apertura, para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora los líderes, directivos y supervisores, inspiran a través de una cultura de liderazgo impulsada por la innovación y basada, en la confianza mutua y la apertura, para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados</p> <p>Evidencias:  1) Capacitaciones  2) Charlas y entrenamientos  3) Listados de Participación, fotos</p>	
<p>3. Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora los líderes, directivos y supervisores, informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>Evidencias:  1.- Reuniones</p>	

	2.- Listados de participación, fotos	
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>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora los líderes, directivos y supervisores, 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>Evidencias: 1.- Reuniones 2.- Listados de participación</p>	
5. Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora los líderes, directivos y supervisores, Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>Evidencias: 1) Memoria Institucional 2) Informe rendición de cuentas 3) Listado Participación</p>	
6. Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se ajusten a los nuevos requisitos (preparándose para los imprevistos y aprendiendo rápidamente).	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora los líderes, directivos y supervisores, Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se ajusten a los nuevos requisitos (preparándose para los imprevistos y aprendiendo rápidamente).</p> <p>Evidencias: 1) Capacitaciones 2) Charlas</p>	

	3) Listados de participación, fotos	
7. Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se realiza En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora reconocimientos y premiaciones a los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.		No se realiza el análisis y monitoreo de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras, no se comparten estos datos con la organización.
2. Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas, promoviendo la intersectorialidad en la solución de los problemas de salud, el establecimiento de redes de atención socio-sanitaria, otros.	En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas, promoviendo la intersectorialidad en la solución de los problemas de salud, el establecimiento de redes de atención socio-sanitaria, otros.  Evidencias: 1) Operativos Médicos 2) Jornadas de Medio Ambiente 2) Fotos, redes sociales	

<p>3. Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión</p> <p>Evidencias:  1) Jornadas de Medio Ambiente  2) Programas educativos  3) Redes sociales, Fotos</p>	
<p>4. Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>Evidencias:  1) Jornadas de Medio Ambiente  2) Programas educativos  3) Redes sociales, Fotos</p>	
<p>5. Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos/clientes-pacientes y sus familias, ONG, grupos de presión, asociaciones profesionales, asociaciones privadas, asociaciones de pacientes, otras autoridades públicas, autoridades sanitarias; proveedores de productos y servicios; la red de atención primaria; centros hospitalarios, universidades, etc.).</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos/clientes-pacientes y sus familias, ONG, grupos de presión, asociaciones profesionales, asociaciones privadas, asociaciones de pacientes, otras autoridades públicas, autoridades sanitarias; proveedores de productos y servicios; la red de atención primaria; centros hospitalarios, universidades, etc.).</p> <p>Evidencias:  1) Fotos reuniones  2) Listados de Participación</p>	
<p>6. Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>1) Invitaciones a reuniones</p> <p>2) Fotos, redes sociales</p>	
<p>7. Aumentan la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, centrado en las necesidades de los grupos de interés, especialmente, en lo que se refiere la promoción y protección de la salud, control de las enfermedades, otros.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se aumenta la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, centrado en las necesidades de los grupos de interés, especialmente, en lo que se refiere la promoción y protección de la salud, control de las enfermedades, otros.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Brochares</p> <p>2) Redes Sociales</p> <p>otros</p>	

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>I. Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas y demográficas; factores globales como: el cambio climático, los avances médicos y los cambios en la atención al paciente; avances tecnológicos y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se identifican las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas y demográficas; factores globales como: el cambio climático, los avances médicos y los cambios en la atención al paciente; avances tecnológicos y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1) Planes de Mejora</p>	

	2) Reuniones Comités Hospitalarios 2) Listados de Participación otros	
2. Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y analiza con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas, procurando satisfacerlas.		No se evidencia tener identificados a todos los grupos de interés relevantes y no se analiza periódicamente con ellos la información sobre sus necesidades y expectativas procurando satisfacerlas
3. Analiza las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas.	En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se analizan las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas  Evidencias: 1) Plan Operativo Anual 3) Reuniones con la Dirección 4) Listados de Participación	No se evidencia Análisis FODA
4. Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas / riesgos internos. Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.).		No se evidencia análisis FODA, No se ha realizado el Comité de Riesgos.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
±.Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades, a las estrategias nacionales o las relacionadas con el sector que sean establecidas por sus órganos superiores.	En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades, a las estrategias nacionales o las relacionadas con el sector que sean establecidas por sus órganos superiores.  Evidencias: 1) Plan Operativo Anual	

	<p>2) Planes de Mejora 3) otros</p>	
<p>2. Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, incluyendo los usuarios (individuos, familias y comunidades) al igual que otros sectores y subsectores que intervienen en la resolución de los problemas sanitarios, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se involucran los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, incluyendo los usuarios (individuos, familias y comunidades) al igual que otros sectores y subsectores que intervienen en la resolución de los problemas sanitarios, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>Evidencias: 1) Encuesta Satisfacción de Usuarios 2) Encuesta Clima Laboral 3) Redes Sociales 4) otros</p>	
<p>3. Integra aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y transversalización de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se integran aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y transversalización de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>Evidencias: 1) Plan operativo anual 2) Planes 3) Reuniones, Listados de Participación</p>	
<p>4. Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.</p> <p>Evidencias: 1) Cotizaciones 2) otros</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (directivos y supervisores):</b> 1. Implantan la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, los líderes, directivos y supervisores, implantan la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>Evidencias: 1) Plan Operativo Anual 2) Otros</p>	
<p>2. Los objetivos operativos se traducen en programas y tareas con indicadores de resultados.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, los objetivos se traducen en programa y tareas con indicadores de resultados</p> <p>Evidencias: 1) Plan Operativo Anual POA 2) Otros</p>	
<p>3. Comunican de forma eficaz los objetivos, las estrategias, los planes de desempeño y los resultados previstos/logrados, dentro de la organización y a otros grupos de interés para garantizar una implementación efectiva.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se comunica de forma eficaz los objetivos, las estrategias, los planes de desempeño y los resultados previstos/logrados, dentro de la organización y a otros grupos de interés para garantizar una implementación efectiva.</p> <p>Evidencias: 1) Plan Operativo Anual POA 2) MEP 3) Otros</p>	
<p>4. Aplican métodos para el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles (departamentos,</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se aplican métodos para el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles (departamentos, funciones y</p>	

funciones y organigrama) para ajustar o actualizar las estrategias, si es necesario.	organigrama) para ajustar o actualizar las estrategias, si es necesario.  Evidencias: 1) Plan Operativo Anual 2) Otros	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identifica las necesidades y los motores impulsores de la innovación y el cambio, teniendo en cuenta las oportunidades y la necesidad de la transformación digital.	En el hospital Dr. Rodolfo de la cruz lora, se identifican las necesidades y los motores impulsores de la innovación y el cambio, teniendo en cuenta las oportunidades y la necesidad de la transformación digital  Evidencias: 1) Plan Operativo Anual 2) Planes de Mejora 3) Otros	
2. Construye una cultura impulsada por la innovación y crean un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.		No se evidencia aplicación de cultura Benchmarking/benchlearning. No se evidencia política de innovación y creación de espacio entre organizaciones
3. Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia política de innovación entre la organización y grupos de interés relevantes
4. Implementa sistemas para generar ideas creativas y alentar propuestas innovadoras de empleados en todos los niveles y otros grupos de interés, que respalden la exploración y la investigación.		No se realiza la implementación de sistemas para generar ideas creativas y alentar propuestas innovadoras de empleados en todos los niveles y otros grupos de interés, que respalden la exploración y la investigación.

5. Implementa métodos y procesos innovadores para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes y reducir costos, proporcionándoles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		No se evidencia político de innovación para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes y reducir costos, proporcionándoles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado
6. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se cuenta con la disponibilidad de recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados

### CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.  Evidencias: 1) Solicitudes de nombramientos 2) Solicitudes cambios de designación 3) Otros	
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	En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades,	

<p>asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>Evidencias:  1) Evaluaciones de desempeño  2) Proceso de Habilitación  3) Otros</p>	
<p>3. Implementa en la política de recursos humanos, los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>		<p>No se evidencia la implementación en la política de recursos humanos, los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>
<p>4. Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia.</p>		<p>No se realiza la revisión de la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes de consecuencias</p>
<p>5. Asegura, que las competencias y capacidades necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización sean las adecuadas, centrándose especialmente, en las habilidades sociales, la mentalidad ágil y las habilidades digitales y de innovación</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se Asegura, que las competencias y capacidades necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización sean las adecuadas, centrándose especialmente, en las habilidades sociales, la mentalidad ágil y las habilidades digitales y de innovación</p> <p>Evidencias:  1) Misión, Visión y Valores  2) Habilitación  3) Otros</p>	
<p>6. Gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, discapacidad, edad, raza y religión).</p>		<p>No se gestiona el proceso de selección y desarrollo de la carrera profesional</p>

<p>7. Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas</p> <p>Evidencias: 1) Acuerdos de desempeños 2) Evaluaciones de desempeño</p>	
<p>8. (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se realizan los acuerdos de desempeño, monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>Evidencias: 1) Acuerdos de desempeño 2) Evaluaciones de desempeño</p>	
<p>9. Se aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: funciona una unidad de género, y acciones relacionadas a esta.</p>		<p>No se evidencia la existencia de unidad de género y acciones relacionadas.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Se implementa una estrategia / plan de desarrollo de recursos humanos basado en la competencia actual y el desarrollo de perfiles competenciales futuros identificados, incluyendo las habilidades docentes y de investigación, el desarrollo de liderazgo y capacidades gerenciales, entre otras.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, Se implementa una estrategia / plan de desarrollo de recursos humanos basado en la competencia actual y el desarrollo de perfiles competenciales futuros identificados, incluyendo las habilidades docentes y de investigación, el desarrollo de liderazgo y capacidades gerenciales, entre otras.</p> <p>Evidencias: 1) Acuerdos de desempeño</p>	

	<p>2) Habilitación 3) Plan de Capacitación</p>	
<p>2. Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual.</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual.</p> <p>Evidencias: 1) Plan de capacitación 2) Listados de Participación</p>	
<p>3. Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se promueve la movilidad interna y externa de los empleados</p> <p>Evidencias: 1) Cambios de designación</p>	
<p>4. Se desarrollan y promueven métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se desarrollan y promueven métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales</p> <p>Evidencias: 1) Plan de Capacitación 2) Listados de Participación</p>	
<p>5. Se planifican las actividades formativas en atención al usuario y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>		<p>No se han realizado los Comité de Gestión de Riesgo y Ética hospitalarios.</p>
<p>6. Se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora e evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo</p>	<p>No se aplica el Monitoreo y análisis del Costo beneficio</p>

<p>traspaso de contenido a los compañeros (gestión del conocimiento), en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros (gestión del conocimiento), en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p> <p>Evidencias: 1) Capacitaciones 2) Listados de Participación</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Se implementa un sistema de información que promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta, que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se implementa un sistema de información que promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta, que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias: 1) Reuniones 2) Listados de participación</p>	
<p>2. Se crea las condiciones para que el personal tenga un rol activo dentro de la organización, por ejemplo, en el diseño y desarrollo de planes, estrategias, objetivos y procesos; en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación, etc.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se crea las condiciones para que el personal tenga un rol activo dentro de la organización, por ejemplo, en el diseño y desarrollo de planes, estrategias, objetivos y procesos; en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación, etc.</p> <p>Evidencias: 1) Plan Operativo Anual 2) Reuniones comités hospitalarios 3) Listados de Participación</p>	
<p>3. Se realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral y los</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral y los niveles de satisfacción</p>	

niveles de satisfacción del personal y se publican los resultados y acciones de mejora derivadas.	del personal y se publican los resultados y acciones de mejora derivadas.  Evidencias: 1) Encuesta de Clima Laboral	
4. Se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos para garantizar la bioseguridad y otras condiciones de riesgo laboral.	En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos para garantizar la bioseguridad y otras condiciones de riesgo laboral.  Evidencias: 1) Reporte	
5. Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.	En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.  Evidencias: 1) Reporte de Permisos 2) Licencias	
6. Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	En el hospital Dr. Rodolfo de LA Cruz Lora, Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.  Evidencias: 1) Reportes 2) Ayudas	
7. Se aplican métodos para recompensar y motivar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la revisión periódica de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas u otro tipo.	En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se aplican los métodos para recompensar y motivar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la revisión periódica de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas u otro tipo.	

	Evidencias:  1) Fotos actividades recreativas	
--	---	--

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes de la organización:</b></p> <p>1. Identifican a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. Por ejemplo: Proveedores de equipos, insumos o servicios; universidades; grupos de voluntariados, organizaciones comunitarias, y sociedad civil, organismos internacionales, ARS, etc.).</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, los líderes de la organización, Identifican a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. Por ejemplo: Proveedores de equipos, insumos o servicios; universidades; grupos de voluntariados, organizaciones comunitarias, y sociedad civil, organismos internacionales, ARS, etc.)</p> <p>Evidencias:  1) Reuniones grupos de la sociedad  2) Fotos actividades: Bomberos, Defensa Civil, Medio ambiente, Ayuntamiento</p>	
<p>2. Desarrollan y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento; incluyendo intercambiar buenas prácticas, servicios en redes y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, entre otros. Por ejemplo: Laboratorios, Centros de Salud, etc.</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se desarrollan y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento; incluyendo intercambiar buenas prácticas, servicios en redes y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, entre otros. Por ejemplo: Laboratorios, Centros de Salud, etc.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Reuniones grupos de la sociedad</li> <li>2) Fotos actividades: Bomberos, Defensa Civil, Medio ambiente, Ayuntamiento</li> <li>3) Enlaces Laboratorio Nacional</li> </ol>	
<p>3. Definen el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, los líderes de la organización, definen el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Reuniones con socios</li> <li>2) Listados de Participación</li> </ol>	<p>No se monitorean los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente</p>
<p>4. Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, los líderes de la organización, Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Solicitudes Cuerpo de Bomberos, Alcaldía, Defensa Civil, ARS, Entre otras</li> </ol>	
<p>5. Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, los líderes de la organización, aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Siscompras</li> <li>2) Listados proveedores</li> </ol>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Incentiva la participación y colaboración activa de los pacientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se Incentiva la participación y colaboración activa de los pacientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p> <p>Evidencias:                      1) Encuesta Satisfacción de Usuarios                      2) Redes Sociales, Portal Web</p>	
<p>2. Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización, derechos y deberes de los pacientes, etc.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización, derechos y deberes de los pacientes</p> <p>Evidencias:                      1) Sismap Salud                      2) Portal de Compras                      3) Portal Web, Redes Sociales</p>	
<p>3. Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los pacientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como, por ejemplo: el Catálogo de Servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los pacientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como, por ejemplo: el Catálogo de Servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano</p> <p>Evidencias:                      1) Cartera de Servicios</p>	<p>Aun no se cuenta con Carta Compromiso al Ciudadano</p>

	2) Redes Sociales, Pagina Web	
--	-------------------------------	--

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente.	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente.</p> <p>Evidencias: 1) Estados Financieros 2) Otros</p>	
2. Se realiza esfuerzos por mejorar continuamente los niveles de eficiencia y la sustentabilidad financiera, mediante la racionalización en el uso de los recursos financieros y económicos, como, por ejemplo: Control de inventario y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos, equipos y otros; el control de la facturación para evitar pérdidas significativas en el registro de los procedimientos realizados a pacientes (glosas); mejoras en las condiciones de habilitación y servicios para aumentar la capacidad de ser Contratados por ARS, etc.	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se realiza esfuerzos por mejorar continuamente los niveles de eficiencia y la sustentabilidad financiera, mediante la racionalización en el uso de los recursos financieros y económicos, como, por ejemplo: Control de inventario y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos, equipos y otros; el control de la facturación para evitar pérdidas significativas en el registro de los procedimientos realizados a pacientes (glosas); mejoras en las condiciones de habilitación y servicios para aumentar la capacidad de ser Contratados por ARS, etc.</p> <p>Evidencias: 1) Estados Financieros 2) Reporte Facturación ARS 3) Otros</p>	

3. Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Estados Financieros</li> <li>2) Ejecución Presupuestaria</li> <li>3) Otros</li> </ol>	
4. Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible.	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Portal de Transparencia</li> <li>2) Sismap Salud</li> <li>3) Portal Web</li> </ol>	
5. Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Reporte 67-A</li> </ol>	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1. Ha creado una organización de aprendizaje que proporciona sistemas, procesos y procedimientos (protocolos) para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>		<p>No se ha creado una organización de aprendizaje que proporcione sistemas, procesos y procedimientos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>
<p>2. Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada</p> <p>Evidencias: 1) Pagina Web, Redes Sociales</p>	<p>No se evidencia un Backup para que sea recogida, procesada y almacenada la información externamente</p>
<p>3. Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se Aprovechan las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>Evidencias: 1) Programas instalados 2) Fotos, Equipos tecnológicos</p>	
<p>4. Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se establecen redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>Evidencias: 1) Certificaciones</p>	
<p>5. Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>1) Actividades POA 2) Otros</p>	
<p>6. Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.</p> <p>Evidencias: 1) Plan de Capacitación</p>	
<p>7. Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.</p> <p>Evidencias: 1) Plan de Capacitación 2) Listados de participación</p>	
<p>8. Asegura el acceso y el intercambio de información relevante y datos abiertos con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se Asegura el acceso y el intercambio de información relevante y datos abiertos con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>Evidencias: 1) Plan Operativo Anual POA 2) Sismap Salud 3) Redes Sociales</p>	
<p>9. Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que se van que dejan de pertenecer a la organización se retiene dentro de la organización.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que se van que dejan de pertenecer a la organización se retiene dentro de la organización.</p> <p>Evidencias: 1) Backup interno Informática 2) Otros</p>	

--	--	--

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias: 1) Plan Operativo Anual POA 2) Reportes Tecnológicos</p>	
2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>En El hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>Evidencias: 1) Plan Operativo Anual 2) Reportes e inventarios</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>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, 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>Evidencias: 1) Programas actuales 2) Inventario de equipos, otros</p>	

<p>4. Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.</p> <p>Evidencias:  1) Programas utilizados  2) Inventario de Equipos, otros</p>	
<p>5. Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se aplican las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:  1) Plan Operativo Anual POA  2) Reportes de Inventario tecnológico</p>	
<p>6. Toma medidas para proporcionar protección efectiva de datos y seguridad cibernética, implementando normas/protocolos para la protección de datos, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se toman medidas para proporcionar protección efectiva de datos y seguridad cibernética, implementando normas/protocolos para la protección de datos, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>Evidencias:  1) Backup  2) Otros</p>	
<p>7. Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por usuarios no electrónico, etc.</p>	<p>En EL Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por usuarios no electrónico, etc.</p> <p>Evidencias:  1) Plan Operativo Anual POA</p>	

	2) Jornadas de Medio Ambiente internas	
8. Gestiona los procesos del SUGEMI acorde al modelo de atención que permita un abordaje de organización y la razón de mejorar los resultados para garantizar el acceso a medicamentos de calidad.	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se gestiona los procesos del SUGEMI acorde al modelo de atención que permita un abordaje de organización y la razón de mejorar los resultados para garantizar el acceso a medicamentos de calidad.</p> <p>Evidencias: 1) Reporte de SUGEMI 2) Otros</p>	

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I.Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte y materiales).	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte y materiales).</p> <p>Evidencias: 1) Plan Operativo Anual POA 2) Reportes Mantenimiento de Equipo</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>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se Proporcionan condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias: 1) Redes Sociales 2) Wifi, Otros</p>	
<p>3. Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>		<p>No se aplica política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura</p>
<p>4. Asegura de que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado (por ejemplo, al ponerlas a disposición de la comunidad local).</p>		<p>No se asegura de que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado (por ejemplo, al ponerlas a disposición de la comunidad local).</p>
<p>5. Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>Evidencias: 1) Reportes energéticos y combustibles</p>	
<p>6. Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los pacientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los pacientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>Evidencias: 1) Imágenes acceso parqueos 2) Imágenes Exteriores, otros</p>	

7. Tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.	En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se cuenta con un Plan y Comité definido de Emergencias y Desastres	No se cuenta con el Plan y Comité de Gestión De Riesgos.
8. Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)	En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)  Evidencias: 1) Plan de Mantenimiento Preventivo	
9. Cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra).	En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se cuenta con un Programa de Administración de Bienes de la Red SNS (inventario y descargo chatarra)  Evidencias: 1) Inventario 2) Reporte activos fijos	
10. Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.	En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.  Evidencias: 1) Imágenes	

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

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

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

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

<p><b>La organización:</b></p> <p>1. Tiene identificados claramente sus procesos en un mapa y los propietarios de cada proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asignan responsabilidades y competencias.</p>		<p>No se tiene claramente identificados los procesos en un mapa.</p>
<p>2. Los procesos clave son descritos, documentados y simplificados, de forma continua, en torno a las necesidades y opiniones de los pacientes, para garantizar una estructura organizativa y gestión ágil y eficiente.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, los procesos claves se describen, documentados y simplificados, de forma continua, en torno a las necesidades y opiniones de los pacientes, para garantizar una estructura organizativa y gestión ágil y eficiente.</p> <p>Evidencias: 1) Encuesta Atención al Usuario 2) Plan Operativo Anual</p>	
<p>3. Impulsa la innovación y la optimización de procesos, aprovechando las oportunidades de la digitalización, prestando atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales e involucrando a grupos de interés relevantes, a fin de satisfacer a los pacientes y sus familiares, al personal y a otros grupos de interés, generando valor agregado.</p>	<p>El Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se Impulsa la innovación y la optimización de procesos, aprovechando las oportunidades de la digitalización, prestando atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales e involucrando a grupos de interés relevantes, a fin de satisfacer a los pacientes y sus familiares, al personal y a otros grupos de interés, generando valor agregado.</p> <p>Evidencias: 1) Formulario Buenas prácticas de Innovación 2) Plan Operativo Anual</p>	
<p>4. Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante, y asignando los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se analizan y evalúan los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante, y asignando los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencias: 1) Plan Operativo Anual</p>	

	2) Estados Financieros	
5. Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se establecen indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>Evidencias: 1) Plan Operativo Anual 2) Cartera de Servicios</p>	
6. Implementa un sistema de información en la provisión de servicios y el control epidemiológico eficaz, mediante la socialización y control de los Protocolos y Normas, las Medidas Sanitarias, la Articulación de la Red (Sistema de referencia y contrareferencia), el expediente clínico integral. (Expediente único) entre otros.	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se implementa un sistema de información en la provisión de servicios y el control epidemiológico eficaz, mediante la socialización y control de los Protocolos y Normas, las Medidas Sanitarias, la Articulación de la Red (Sistema de referencia y contra referencia), el expediente clínico integral. (Expediente único) entre otros.</p> <p>Evidencias: 1) Plan Operativo Anual 2) EPI</p>	
7. Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se gestiona la habilitación en los establecimientos de salud en la red.</p> <p>Evidencias: 1) Proceso de Habilidadación</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Documento Externo SGC-MAP</div>	GUÍA CAF SECTOR SALUD 2020 Página 38 de 60

<p>1. Identifica, diseña, entrega y mejora los servicios y productos, utilizando métodos innovadores e involucrando a los pacientes y grupos de interés para identificar y satisfacer sus necesidades y expectativas. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, aplicando la diversidad y la gestión de género, otros.</p>	<p>El hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, identifica, diseña, entrega y mejora los servicios y productos, utilizando métodos innovadores e involucrando a los pacientes y grupos de interés para identificar y satisfacer sus necesidades y expectativas. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, aplicando la diversidad y la gestión de género, otros</p> <p>Evidencias: 1) Encuesta Satisfacción de Usuarios 2) Grupos focales</p>	
<p>2. Gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>		<p>No se gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>
<p>3. Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización. Por ejemplo: acceso en línea a los servicios o mediante el uso de aplicaciones móviles, horarios de consultas flexibles, atención domiciliaria o comunitaria; documentos en variedad de formatos (papel y/o en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio), otros.</p>	<p>En el hospital Rodolfo de la Cruz Lora, Se promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización. Por ejemplo: acceso en línea a los servicios o mediante el uso de aplicaciones móviles, horarios de consultas flexibles, atención domiciliaria o comunitaria; documentos en variedad de formatos (papel y/o en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio), otros.</p> <p>Evidencias: 1) Redes Sociales 2) Brochures</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>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>Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio</p> <p>1) Reuniones 2) Listado de Participación</p>	
<p>2. Participa en un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega, facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos, como, por ejemplo: las Redes Integradas de Salud, las Mesas de Seguridad, Ciudadanía y Género de la localidad y otras.</p>	<p>El hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora participa de un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega, facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos, como, por ejemplo: las Redes Integradas de Salud, las Mesas de Seguridad, Ciudadanía y Género de la localidad y otras.</p> <p>Evidencias: 1) Reuniones 2) Redes Sociales 3) Listados de Participación</p>	
<p>3. Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Por ejemplo: con las ARS, Laboratorios, Proveedoras de productos y servicios médicos, de mantenimiento, etc.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se crean grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Por ejemplo: con las ARS, Laboratorios, Proveedoras de productos y servicios médicos, de mantenimiento, etc.</p> <p>Evidencias: 1) Reuniones 2) Listados de Participación</p>	
<p>4. Desarrolla asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) sector privado y de ONG para la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se desarrollan asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) sector privado y de ONG para la prestación de servicios coordinados.</p> <p>Evidencias:</p>	

	1) Reuniones 2) Actas Constitutivas 3) Listados de Participación	
--	--	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

#### SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: Comportamiento de los directivos y del personal, opinión de los servicios, sobre los sistemas de comunicación e información, imagen física de la infraestructura, seguimiento de los	En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se realizan encuestas de satisfacción al usuario interno y externo para medir la percepción del hospital, evidencia: Resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios. Los datos arrojados en la última encuesta realizada en el Periodo Enero-mayo 2024 de satisfacción del usuario por los diferentes servicios brindados.	

<p>protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros.)</p>	<p>La encuesta fue realizada con una muestra de 3,804 usuarios en los servicios de</p> <p>Emergencia 66%, Imágenes 75% Laboratorio 92%</p> <p>La satisfacción general por servicio fue de un 98.38%</p> <p>Las tarifaciones en los 7 atributos mostraron una satisfacción de:</p> <p>Amabilidad un 98.15% Profesionalidad 99.07% Facilidad y Rapidez 99.07% Manejo de las informaciones 98.18% Tiempo para recibir resultados 97.22% Higiene y comodidad 98.15%)</p> <p>Evidencias: 1) Encuesta Satisfacción Usuarios</p>	
<p>2. Orientación al usuario / paciente que muestra el personal. (amabilidad, trato equitativo, comportamiento con los familiares, apertura, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad, atención oportuna, y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, realizamos encuestas de satisfacción al usuario para medir la percepción del paciente.</p> <p>Los resultados en este atributo mostraron una satisfacción de:</p> <p>Amabilidad un 98.15% Profesionalidad un 99.07% Facilidad con 99.07%</p> <p>Evidencias: 1) Encuesta Satisfacción Usuarios</p>	
<p>3. Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>		<p>No se considera la participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización</p>

4. Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se considera la Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>Las informaciones del hospital se encuentran disponibles en diferentes fuentes: SISMAP Salud, Pagina Web del hospital. Estas informaciones están disponibles en los formatos establecidos por las instituciones. Evaluación Del Portal de transparencia en un 69%</p> <p>Evidencias:  1) Portal de Compras  2) SISMAP Salud  3) Redes Sociales</p>	No se ha medido
5. Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes.		No se mide

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de consulta, de visita; tiempo de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, la ubicación del centro facilita acceso rápido a servicios de transporte público (Autobuses, moto conchos, ruta del transporte público, entre otros) teniendo en el indicador de accesibilidad un 98.15%. Se les da preferencia a las personas discapacitadas cuando vienen a recibir alguna atención médica.</p> <p>Evidencias:  1) Encuesta satisfacción de usuarios</p>	

2. Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, y agilidad en el tiempo de entrega de citas, resultados, funcionamiento de los equipos, disponibilidad de insumos, medicinas, y enfoque medioambiental, etc.).	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora brindamos un servicio y producto de calidad dentro de los estándares establecidos, el tiempo de entrega de los productos arroja un promedio de 97.22% de acuerdo a la encuesta de satisfacción de usuarios.</p> <p>Evidencias:  1) Encuesta Satisfacción de Usuarios  2) Buzones de Sugerencias</p>	
3. Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se considera la Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> <p>Los servicios ofrecidos son para el público en general. Muchos de estos pueden evidenciarse en nuestra cartera de servicios donde se realizan encuestas de satisfacción de los servicios donde alcanzamos un 98.38% de satisfacción.</p> <p>Evidencias:  1) Encuesta de satisfacción de usuarios  2) Cartera de servicios</p>	
4. Capacidades de la organización para la innovación.		No se mide
5. Digitalización en la organización.		No se mide

## 6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se considera satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos Mediante el tiempo de espera, procesamiento y prestación del servicio. En servicios de laboratorio tiempo de entrega resultados 2 días laborables. Los servicios ofrecidos de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 6:00 p.m.; Ofrecemos servicios de emergencias 24 horas.</p> <p>Se realiza medición en los servicios en un 82%, entrega de citas y resultados consulta externa en un 100%, Emergencia 96.57%, Hospitalización 84%, Imágenes 78.57%.</p> <p>Evidencias: 1) Encuesta Satisfacción de Usuarios</p>	
<p>2. Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas, Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Costo de los servicios.</li> <li>2. Cumplimiento de la Cartera de Servicios</li> <li>3. Cumplimiento de los estándares comprometidos.</li> </ol>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, el tiempo de respuesta (laboratorio e imágenes es de un 97.22%, según el índice de satisfacción de usuarios. Se le da seguimiento continuo a las quejas o sugerencias por parte de los pacientes, en atención al usuario donde de hace la apertura de buzones cada viernes a las 10:00 a.m. El tiempo de atención de nuestro servicio de consulta es de 6:00 a.m. hasta las 6:00 p.m. Damos seguimiento al servicio comprometido con 90% de los estándares comprometidos.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>1) Buzones de sugerencias 2) Cartera de servicios</p>	
4. Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.		No se mide
5. Grado de cumplimiento de los indicadores de eficiencia sanitaria, en relación a: número de pacientes por día, número de camas ocupadas por día, tiempo medio ocupación de sala quirúrgica, tiempo medio de permanencia del paciente, etc.	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora contamos con los indicadores de calidad a través de las encuestas de satisfacción y se mide en los servicios.</p> <p>Índice de ocupación camas obteniendo un 52% T-2 2024 (SISMAP Salud)</p> <p>Evidencias: 1) SISMAP 2) Encuesta Satisfacción Usuarios</p>	
6. Tiene ajustada su Cartera de Servicios.	<p>El hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora tenemos cartera de servicios la cual esta publicada en mural informativo y pantalla digital y se actualiza periódicamente.</p> <p>Evidencias: 1) Cartera de Servicios</p>	
7. Índice de Satisfacción de Usuarios.	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se consideran los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios a través de la plataforma digital. Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a 3,804 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios de consulta externa, emergencia, hospitalización, imágenes y laboratorio.</p>	

	<p>Alcanzando un promedio de 98.38% de satisfacción general.</p> <p>Evidencias: 1) Encuesta Satisfacción de Usuarios</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.		No se mide
2. Disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.)		No se mide. No contamos con oficina de Libre acceso a la información
3. Disponibilidad de informaciones sobre el cumplimiento de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización, incluyendo la responsabilidad de gestión en los distintos servicios.	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora la información fluye, se le entrega el resultado a la autoridad competente registrada en 67-A de los diferentes indicadores de producción, actualizado constantemente de tal manera se alimenta nuestro portal.</p> <p>Evidencias: 1) Matriz 67-A 2) POA, Indicadores de Productividad, Pagina Web</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Porcentaje de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. (Tipo de implicación, niveles de participación y el porcentaje en que se cumplen).		No se mide
2. Porcentaje de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Usuarios/Pacientes (Número, tipo y resultados de las innovaciones implementadas).		No se mide
3. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. (Resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se mide

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones tecnológicas para los procesos y servicios, servicios online o uso de Apps; mejora en los tiempos de respuesta, el acceso y la comunicación interna y externa; reducción de costos, etc.).		No se mide
2. Participación de la ciudadanía en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes, Usuarios/Pacientes a través de medios digitales, internet, página web, portales de servicios y de transparencia, redes sociales, otros).		No se mide

#### 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.I. Mediciones de la percepción.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, Usuarios/Pacientes los empleados y otros grupos de interés).	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, en nuestra institución la imagen se refleja en la satisfacción y el buen servicio a los ciudadanos. Esto se puede ver reflejado el índice de satisfacción de usuario con valor de satisfacción de 98.5% y en la encuesta realizada a nuestro cliente.</p> <p>Evidencia: 1) Encuesta satisfacción de usuarios</p>	
2. Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, y su contribución para cumplirlos.		No se realiza
3. La participación de las personas en las actividades de mejora.		No se mide
4. Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.		No se mide
5. Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora existe una percepción en la organización realizada en las encuestas sistemáticas de clima laboral</p> <p>Evidencias: 1) Encuesta Clima Laboral 2) Listados de participación</p>	No se mide
6. La responsabilidad social de la organización.		No se mide
7. La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No se mide
8. El impacto de la digitalización en la organización.		No se mide

9. La agilidad en los procesos internos de la organización.	En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz, se realizan reuniones periódicas para mejorar los procesos y se entreguen a tiempo los reportes, manteniendo una puntuación de un 84%. Así también se toman la opinión de los usuarios a realizar las encuestas y buzones, compartiendo información de manera interna y externa.	
	Evidencias: 1) Reportes, Listados participantes, Encuesta satisfacción de usuarios	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.		No se mide
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se elaboran Planes Operativos y procesos administrativos supervisados por el SNS, MAP. Mantenemos un resultado de un 72% en el POA y un 33.1 % en SISMAP salud. POA, Encuestas Satisfacción de Usuarios, El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización  Evidencias: 1) POA, SISMAP Salud	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.		No se mide
4. La gestión del conocimiento.		No se mide
5. La comunicación interna y las medidas de información.		No se mide

6. El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		No se mide
7. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se mide

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.		No se mide
2. El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora existe flexibilidad de horarios en base a las condiciones del colaborador. El hospital trata de regular y reducir el ausentismo para llevarlo y mantenerlo en la meta, o menor.  Evidencias: Listados de horarios, Reporte Reloj Biométrico, índice rotación	
3. El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		No se mide
4. Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No se mide

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollo sistemático de carrera y competencias.		No se mide
2. Nivel de motivación y empoderamiento.		No se mide
3. El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		No se realiza

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

### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).		No se realiza
2. Nivel de participación en actividades de mejora.	En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora el departamento de recursos humanos recibe todos los conflictos de interés y los comunica a la máxima autoridad para tomar acciones  Evidencias: 1) Listados de asistencia, planes de mejora	No contamos con comité de ética
3. El número de dilemas éticos (por ejemplo: posibles conflictos de intereses) reportados.		No contamos con el comité de ética
4. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se mide
5. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los usuarios/pacientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al usuario/pacientes, ciudadano/ cliente, número de quejas de los pacientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).		No se mide

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Resultados de Indicadores relacionados con:</b> 1. El rendimiento individual (por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones.		No se mide el rendimiento individual
2. El uso de herramientas digitales de información y comunicación.		No se realiza
3. El desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación. (por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).		No se mide
4. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No existe la frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

**Considere lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados de lo siguiente:**

**SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción**

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

1. El impacto de la organización en la calidad de vida de los usuarios/pacientes y ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.		No se mide
2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.		No se mide
3. El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.		No se mide
4. El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura y la integridad. (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No se mide
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se mide
6. Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.		No se realiza
7. Participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).	)	No se realiza
8. Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.		No se mide

## SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).		No se mide
2. Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	<p>En el En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se realizan reuniones con grupos de interés o con diferentes líderes religiosos y comunitarios según lo amerite la situación o tema de interés con relación a la parte interesada para tratar temas de interés, mayormente en una frecuencia de cada tres meses.</p> <p>Evidencias: 1) Grupos de interés, Listados participantes, minutas reuniones</p>	
3. Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, la información y notas de prensa se brindan a través de nuestro departamento de comunicaciones.</p> <p>Evidencias: 1) Notas de prensa, Redes Sociales</p>	No se mide la Percepción

4. Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, se realiza el Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).  Evidencias: 1) Programas 2) Actividades trabajo social, otros	No se mide
5. Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se realiza
6. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. (Número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).		No se mide
7. Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los pacientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).		No se mide
8. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo: informe de sostenibilidad).		No se mide
9. Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.		No se mide
10. Uso de incinerador para los residuos médicos.		No se mide
11. Política de residuos y de reciclado.		No se mide

## CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se miden los Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos mediante el formulario o Matriz 67-A de todos los servicios ofrecidos en nuestro de salud. La calidad de los servicios se mide mediante la encuesta de satisfacción de usuarios con una satisfacción de 98.5% al usuario. Se realizan reporte y planes de mejora de los diferentes servicios que realiza el hospital.</p> <p>Evidencias: 1) Matriz 67-A, encuesta satisfacción de usuarios</p>	
2. Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora el impacto en la sociedad se mide mediante la encuesta de satisfacción de usuarios y el buen servicio ofrecido al ciudadano, con 98.5% en percepción.</p> <p>Evidencias: 1) Encuestas satisfacción de usuarios</p>	
3. Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se realizan Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados. Mediante le SISMAP Salud con un 33.1% y el POA Con un 72%.</p> <p>Evidencias: 1) Sismap Salud, Matriz POA</p>	

4. Nivel de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.		No se mide
5. Resultados de inspecciones externas y auditorías de desempeño.	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se realizan auditorias por parte de MISPAS, SNS, SRMS, Área VIII de Salud para el cumplimiento de los indicadores priorizados de salud; disminución de deudas 0.0%, Objeción de glosas medicas 100%, Cumplimiento Siscompra 69%, Porcentaje Ejecución Presupuestaria 100%, Lineamientos de control 63%, Eficentizacion nomina 24%, Reporte epidemiológico 100%</p> <p>Evidencias: 1) POA, Sismap Salud</p>	
6. Resultados de la innovación en servicios/productos.		No se mide
7. Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se mide
8. Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se mide

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Eficiencia de la organización en términos de la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se mide
2. Resultados de mejoras e innovaciones de procesos.	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz lora el resultado de la innovación se verifica en la satisfacción del usuario, en un 98.5%, muestra de ellos es el nuevo sistema de ticket implementado en el área, el cual ha reducido en un 85% la entrega de dicho servicio. También tenemos implementado el sistema MONICA en facturación. Se han realizado diferentes mejoras en las áreas de imágenes y consulta para dar un mejor servicio.</p>	

	Evidencias: 1) Sistema MONICA, Sistema de Tickets, Áreas remodeladas de imágenes	
3. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	_ N/A	No se realiza
4. Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).	En el Hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora, la eficacia de las alianzas con las diferentes instituciones. Acuerdos con Macrotech, Café Santo Domingo, Kary Industrial, Vargas Almacenes, Promese Car, entre otras, Telefónicas Claro y Altice  Evidencias: Acuerdo con Macrotech, Café Santo Domingo, Kary Industrial, Telefónica Claro, Altice, Vargas, etc	
5. Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.)		No se Mide
6. Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	En el hospital Dr. Rodolfo de la cruz lora se realizan periódicamente inspecciones de auditorías de nómina, auditorias de los activos fijos. De manera permanente son evaluados los controles internos de la institución, desarrollando planes de mejora donde se encuentran debilidades, se ejecutan reuniones para desarrollar planes de mejora.  Evidencias: Inventarios, Planes de Mejora, Reportes de auditorías, inventario de bienes	
7. Resultados de reconocimientos, por ejemplo: en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No se realiza

<p>8. Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>El hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora se realiza la ejecución del presupuesto con un 100% de su aprobación el SISMAP salud. También se cumple con los objetivos financieros según establezca y que deben ser alineados por SNS. En cuanto a la medida de disponibilidad de los recursos adquiridos se establecen los reportes financieros para llevar más control de dicho objetivo financiero</p> <p>Evidencias: 1) Sismap Salud, Reportes financieros, Reportes Trimestrales SNS</p>	
<p>9. Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a suplidores.</p>	<p>En el hospital Dr. Rodolfo de la Cruz Lora los resultados relacionados al costo-efectividad se evidencian en el portal de compras al realizar dichos procesos 69%, también se mantiene una lista de proveedores las cuales son evaluadas por el comité de compras para realizar compras de mayor umbral</p> <p>Evidencias: Portal de compras, Lista de Proveedores, Comité de compras</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 autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.