

**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. Leopoldo Pou

**FECHA:**

21/10/2024

## 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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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.	Nuestro hospital cuenta con un marco estratégico que tiene misión, visión y valores, el cual fue elaborado, alineado a las estrategias nacionales, las reformas del sector público y la agenda nacional.  Evidencias: Cartera de servicios, carnet de identificación del personal, redes sociales.	
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.	El hospital ha definido sus valores según lo establecido en la ley, alineados con nuestra misión y visión, respetando así los principios constitucionales ley 41-08.  Evidencias: Cartera de servicios, carnet de identificación del personal, redes sociales.	
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.	Nuestro hospital cuenta con un marco estratégico que tiene misión, visión y valores, el cual fue elaborado, alineado a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector y las agendas comunes.	

	Evidencias: Cartera de servicios, carnet de identificación del personal, redes sociales.	
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.	Nuestro hospital cuenta con diferentes redes sociales donde están publicadas la misión, visión y valores, con acceso a todo el personal y los grupos de interés, también contamos con carnet de identificación con la misión y visión impresos detrás para garantizar mayor difusión de los mismos.  Evidencia: Redes sociales, carnet de identificación del personal.	
5. Aseguran la agilidad organizacional revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, especialmente las que impactan el sector salud, desarrollos demográficos: descentralización y desconcentración para acercar los servicios a individuos, familias y comunidades; impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes).		No hemos realizado análisis periódicamente del marco estratégico, para conocer nuestro entorno interno y externo y así mantenernos actualizado de todos los cambios de la transformación digital.
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).	Nuestro hospital cuenta con el plan operativo (POA), también contamos con un plan de capacitación anual con el propósito de capacitar y formar a nuestro personal.  Evidencias: POA, plan de capacitación, listado de capacitación.	En nuestro hospital no se evidencian registros de una transformación más avanzada en los cambios digitales tecnológicos

<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>Nuestro hospital cuenta con un comité de ética que se encarga de prevenir los comportamientos no éticos y conflictos en nuestro ámbito laboral y también contamos con un comité de calidad.</p> <p>Evidencias: Acta constitutiva del comité de calidad, Acta constitutiva del comité de ética, listado de reuniones de los diferentes comités.</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>Nuestro hospital ha desarrollado diferentes programas de formación por medio de capacitaciones para el personal de nuestro hospital, en conjunto con el INFOTEP y el SNS, con el propósito de reforzar así la confianza mutua, lealtad y respeto de los empleados en los diferentes departamentos.</p> <p>También realizamos lo que son las encuestas de clima laboral, que nos ayudan a ver nuestras debilidades en ese ámbito y de esta manera poder mejorar.</p> <p>Evidencia: Encuestas de clima laboral, programa de capacitaciones y listado de participación.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Se tiene claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Nuestro hospital cuenta con una estructura organizativa, procesos, manual de funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garantizan la agilidad de la organización para el cumplimiento de las funciones de su competencia y</p>	

	<p>dar respuesta a los mandatos establecidos en la ley núm. 123-15, para así contribuir a la salud de las personas, familias y comunidades.</p> <p>Evidencia: Resolución núm. 008/2022 que aprueba el manual de organización y funciones del hospital provincial Dr. Leopoldo Pou.</p> <p>Resolución núm.59/2020 que aprueba la estructura organizativa del hospital Dr. Leopoldo Pou.</p> <p>Evidencias: Manual de organizaciones y funciones del hospital Dr. Leopoldo Pou.</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 nuestro hospital se está trabajando con las evaluaciones de desempeño con el acompañamiento de la Gerencia de Área y el Servicio Regional de Salud, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>Evidencia: Evaluaciones de desempeño y el POA</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 nuestro hospital estamos trabajando con estigma, empatía y sin discriminación (Equidad e igualdad), con todo el personal y usuarios, habilitando la unidad de género, realizamos promociones a través de las redes sociales y las charlas interactivas con los pacientes.</p> <p>Evidencias: Unidad de género del hospital, Buzones de sugerencias, redes sociales, listado de participantes e imágenes.</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>En nuestro hospital aun no contamos con un sistema de Gestión de control interno y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>
<p>5. 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>Nuestro hospital cuenta con un comité de calidad, el cual trabaja arduamente para mantener la calidad de nuestro centro, aplicando el modelo CAF para nuestra autoevaluación. Además, aplicamos principios de calidad en programas auditables como el de prevención de VIH, Tuberculosis, etc.</p> <p>También contamos con un comité de calidad de los servicios el cual realiza autoevaluación de protocolos y servicios de manera constante, realizando planes de mejora en base a los resultados, para mantener un crecimiento constante en la calidad de los servicios.</p> <p>En el área de Facturación, las aseguradoras aplican principios de calidad a los que nos acogemos.</p> <p>Evidencias: Autodiagnóstico CAF, acta de conformación del comité de calidad, informes de auditoría de estos programas, auditorías de calidad que generan las aseguradoras de riesgos de salud, informe de resultados de autoevaluación de calidad.</p>	
<p>6. La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Nuestro hospital cuenta con diferentes redes sociales tales como: WhatsApp, Facebook y Instagram con el propósito de aumentar la calidad y dar promoción a nuestra cartera de servicio y todas las actividades realizadas en el hospital.</p> <p>Evidencias: Redes sociales.</p>	

<p>7. Está establecidas las condiciones adecuadas para la innovación y el desarrollo de los procesos organizativos, médicos y tecnológicos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Nuestro hospital ha estado trabajando en diferentes planes de capacitación con la finalidad de formar a nuestro personal y promover el trabajo en equipo.</p> <p>También ha innovado en la comunicación con la instalación de una línea telefónica central que ofrece una conexión interdepartamental interhospitalaria que nos ayuda a estar constantemente comunicamos internamente.</p> <p>Nuestro hospital cuenta también con diferentes redes sociales tales como: Facebook, Instagram y diferentes grupos de WhatsApp, también cuenta con un encargado que las maneja para mejorar también la calidad y promover nuestros diferentes servicios.</p> <p>Evidencias: Redes sociales, plan de capacitación, listado de capacitación, línea central telefónica.</p>	<p>No contamos con un plan de acción para establecer las condiciones adecuadas para la innovación y el desarrollo de los procesos organizativos, médicos y tecnológicos y la gestión de proyectos.</p>
<p>8. Se asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización, mediante la utilización de nuevos medios de comunicación, incluidas las redes sociales, Cartera de Servicios actualizada publicada.</p>	<p>Nuestro hospital cuenta con diferentes redes sociales tales como: Facebook, Instagram y diferentes grupos de WhatsApp y correos electrónicos para comunicarnos con el personal del hospital y diferentes grupos de interés, también contamos con un encargado de redes que se encarga de manejar nuestras diferentes redes sociales con la finalidad de mejorar la calidad y promoción de nuestros diferentes servicios.</p> <p>También contamos con un sistema de comunicación vía flota para comunicación interna y con la instalación de una línea telefónica central que ofrece una conexión interdepartamental interhospitalaria que nos ayuda a estar constantemente comunicamos</p>	

	<p>internamente, también tenemos publicada la cartera de servicio actualizada en nuestras diferentes redes sociales ya mencionadas.</p> <p>Evidencia: Facturas de pagos, un directorio telefónico del personal e instituciones, redes sociales y cartera de servicio actualizada, línea central telefónica.</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>Nuestro hospital de salud desarrolla diferentes programas de capacitación para la formación de nuestro personal, en conjunto con el INFOTEP y el SNS, fomentando así al personal a seguir las retroalimentaciones, mostrando así nuestro compromiso con la innovación, crecimiento y el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias: Programa de capacitaciones, listado de participación.</p>	
<p>10. Se comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>En nuestro hospital tenemos diferentes grupos de WhatsApp donde se le informa al personal cuando hay un cambio o iniciativa.</p> <p>También se realizan reuniones departamentales para informar cambios y efectos esperados.</p> <p>Evidencias: Captura de pantalla de los chat de WhatsApp, listado de participación.</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>En nuestro hospital contamos con un comité de ética que se encarga de evitar la corrupción y los comportamientos poco éticos dentro del entorno laboral, también apoyan a los empleados al</p>	

	<p>proporcionar pautas de cumplimiento y promueven el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencia: Conformación del 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>Nuestro hospital ha ido desarrollando diferentes programas de capacitaciones para el personal del centro, enfocados en los valores de integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad.</p> <p>Evidencia: programa de capacitación, listado de participantes en los talleres.</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>Nuestro hospital permite el desarrollo individual y colectivo del personal, dándoles la oportunidad de prepararse facilitándole permisos para sus estudios, incluyéndolo también en las capacitaciones del centro, impulsando así oportunidades para el crecimiento personal y profesional.</p> <p>Evidencias: Formularios de permisos en RRHH, las promociones laborales, programa de capacitación y listado de participación.</p>	
<p>3. Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Nuestro hospital cuenta con diferentes grupos de WhatsApp en los que compartimos información sobre</p>	

	<p>asuntos relevantes para el Hospital, también cuenta con la instalación de una línea telefónica central que ofrece una conexión interdepartamental interhospitalaria que nos ayuda a estar constantemente comunicamos internamente.</p> <p>Evidencias: Capturas de pantalla de chats de WhatsApp, línea telefónica central.</p>	
<p>4. Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Nuestro hospital, empodera y apoya al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, desarrollando un programa de capacitaciones para todo el personal del hospital, en conjunto con el INFOTEP y el SNS, de esta manera estamos proporcionándoles retroalimentación oportuna, para así poder mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>Evidencias: Programa de capacitaciones, listado de participación de capacita.</p>	
<p>5. Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>En nuestro hospital se asignan diferentes encargados departamentales para las diferentes áreas y tareas específicas, para así motivar a los empleados a realizar con confianza e interés su labor.</p> <p>Evidencia: lista de asignación de tareas y encargados de departamentos.</p>	
<p>6. Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se ajusten a los nuevos requisitos (preparándose para los imprevistos y aprendiendo rápidamente.</p>	<p>Nuestro hospital desarrolla un programa de diferentes capacitaciones para la formación de nuestro personal, en conjunto con el INFOTEP y el SNS, promoviendo una cultura de aprendizaje para estimular a que los</p>	

	<p>empleados desarrollen sus competencias, se adapte y cumplan con nuevas demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>Evidencias: Programa de capacitación, listado de participación en los talleres.</p>	
7. Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>En nuestro hospital se ha reconocido el esfuerzo de algunos de sus colaboradores promoviéndolos a mejores puestos.</p> <p>Evidencias: cambios de asignación.</p>	Nuestro hospital no cuenta con una actividad de selección del personal del mes y del año para su reconocimiento y premiación.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	<p>En nuestro hospital, las máximas autoridades analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, mediante las encuestas de satisfacción, los buzones de sugerencias.</p> <p>Evidencias: Resultados de las encuestas de clima laboral, buzones de sugerencias.</p>	
2. Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas, promoviendo la intersectorialidad en la solución de los problemas de salud, el establecimiento de redes de atención socio-sanitaria, otros.	<p>En nuestro hospital se mantienen relaciones proactivas con las diferentes autoridades políticas, ejecutivas y legislativas, de modo que siempre que se les solicita tanto al cuerpo de bomberos, policía municipal y ayuntamiento siempre están a disposición de colaborar.</p>	<p><i>Elaborar un acuerdo o convenio de manera formar entre la relación que se mantiene con dichas autoridades.</i></p>

3. Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión.	<p>Nuestro hospital al identificar las políticas públicas relevantes para la organización, nos hemos comprometidos por una tasa de cero mortalidad materna e infantil.</p> <p>Evidencias: Reportes en memoria anual 2016, POA, informe 67-A.</p>	
4. Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Nuestro hospital alinea el desempeño de la organización con las políticas públicas, adaptándonos a lo establecido por la ley y rindiendo periódicamente informes a diferentes instancias rectoras.</p> <p>Evidencias: POA Y Reportes de 67-A</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>En nuestro Hospital hemos conseguido alianzas con el Ministerio de Administración Pública y otras instancias como el Servicio Regional de Salud para mejorar nuestro sistema de gestión. También desarrollamos y mantenemos alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONG), como es el caso de USAID, UNICEF.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones, alianzas firmadas con nuestros socios como USAID Y Unicef. Minutas de reunión, registros de participantes, correos electrónicos.</p>	
6. Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Nuestro hospital es miembro de la comisión de menores en conflicto con la ley y violencia de género de la mesa local de seguridad del municipio y también</p>	

	participa en las actividades del Colegio Médico Dominicano.	
7. Aumentan la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, centrado en las necesidades de los grupos de interés, especialmente, en lo que se refiere a la promoción y protección de la salud, control de las enfermedades, otros.	<p>En nuestro hospital se utilizan las redes sociales, tales como: como Facebook, Instagram y WhatsApp para promover la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, mediante la promoción de la cartera de servicio del hospital, y las actividades que se realizan centradas en las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Redes sociales, cartera de servicio.</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 nuestro hospital hemos gestionado el nombramiento de nuevos médicos especialistas en diferentes áreas de servicios, para así aumentar nuestra cartera de servicios y mejorar la calidad de nuestro centro de salud, también hemos mejorado en lo que es la atención de nuestros paciente, con una mejor preparación del departamento de atención al usuario, también se estableció un buzón de sugerencias donde los pacientes pueden expresar sus inquietudes y hemos establecido una línea telefónica interdepartamental interhospitalaria que nos permite estar comunicados internamente.</p>	<p>No hemos realizado análisis periódicamente, para conocer nuestro entorno interno y externo y así mantenernos actualizado de todos los cambios de la transformación, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, 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>

	Evidencias: Buzón de sugerencias, línea telefónica, cartera de servicios, redes sociales.	
2. Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y analiza con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas, procurando satisfacerlas.	En nuestro Hospital tenemos identificados los diferentes grupos de interés por departamentos cada uno liderados por un encargado del área.  Evidencias: El POA.	
3. Analiza las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas.	Nuestro hospital trabaja apegado a las nomas del SNS. Evidencias: Portal de compras, SISMAP y manuales del SNS	
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.).	Nuestro Hospital analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización realizando diferentes evaluaciones de desempeño al personal, también realizamos autoevaluación CAF.  Evidencia: informe CAF, evaluaciones de desempeño.	

**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	Este centro de salud cuenta con un plan operativo anual (POA), que traduce nuestra misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	

<p>el sector que sean establecidas por sus órganos superiores.</p>	<p>Evidencia: POA.</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 nuestro hospital contamos con comité de veeduría, también contamos con un club de donantes que cada cierto que cada vez que se le solicita están para apoyar en el desarrollo de la planificación y estrategia.</p> <p>También orientamos a los usuarios sobre la implementación de un buzón de sugerencias donde pueden expresar sus opiniones y quejas, para así con dichas sugerencias poder intervenir en la resolución de dichos problemas.</p> <p>Evidencias: comité de veeduría, Buzón de sugerencia y club de donante.</p>	<p>No contamos con un plan de acción para realizar levantamientos periódicamente de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, para poder luego involucrarlos en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</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>Nuestro centro de salud cuenta con un plan medio ambiental, un plan de capacitaciones y el POA, en los cuales se integran aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género. .</p> <p>Evidencia: POA, plan medio ambiental y plan de capacitaciones.</p>	
<p>4. Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.</p>	<p>Nuestro hospital, asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p> <p>Evidencias: presupuesto anual, licitaciones de compras, presupuesto de compra.</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>Nuestro Hospital, cuenta con el plan operativo anual por medio del cual mensualmente evidenciamos la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>Evidencia: POA</p>	
<p>2. Los objetivos operativos se traducen en programas y tareas con indicadores de resultados.</p>	<p>En nuestro hospital contamos con un plan medio ambiental, un plan de capacitaciones y el POA, donde se plasman las tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias: POA, plan medio ambiental, plan de capacitaciones, plan de clima laboral, plan materno neonatal.</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 nuestro hospital realizamos reunión de monitoreo del POA con los encargados de los diferentes departamentos de nuestro hospital, quienes sirven de enlace para comunicar eficazmente los objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>También utilizamos nuestras diferentes redes sociales tales como Facebook, Instagram y WhatsApp para comunicar dichos objetivos.</p>	

	Evidencia: listado de participación a las reunión de seguimiento al POA, redes sociales	
4. Aplican métodos para el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama) para ajustar o actualizar las estrategias, si es necesario.	Nuestro hospital realiza socialización trimestral de los resultados de las mediciones del plan operativo anual con los diferentes encargados departamentales, para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.  Evidencia: listados de participantes de las reuniones y el POA.	

**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.	Nuestro hospital realiza socialización trimestral de los resultados de las mediciones del plan operativo anual con los diferentes encargados departamentales para así, conocer el nivel de avance alcanzado e identificar las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.  Evidencia: listados de participantes de las reuniones y el POA.	
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.	Nuestro hospital cuenta con un plan de capacitación anual, desarrollado con el INFOTEP y el INAP, con el objetivo de capacitar y formar al personal del hospital, construyendo así una cultura impulsada por la innovación.	

	Evidencia: plan de capacitación anual, listado de participación en las capacitaciones.	
3. Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	Nuestro hospital cuenta con un departamento de comunicación que se encarga de comunicar e informar el protocolo de política para comunicar la innovación y los resultados del centro a todos los grupos de interés.  Evidencias: Fotos, cartera de servicio.	
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.	Nuestro hospital lo realiza a través de las reuniones con los diferentes encargados departamentales y la entrega de guardias médicas.  Evidencia: listado de participación	
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.	Nuestro hospital cuenta con la ampliación de nuestra cartera de servicio con la gestión de nuevos médicos especialistas, también contamos con la realización de las encuestas a los usuarios, contamos con diferentes redes sociales, línea telefónica y un numero de WhatsApp con el que podemos facilitar diferentes informaciones de nuestros diferentes servicios a los usuarios.  Evidencia: Cartera de servicio, redes sociales.	

6. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	En nuestro hospital contamos con un plan de compras, un presupuesto anual y el POA institucional, para la implementación de los cambios en nuestro hospital.	
	Evidencias: Plan anual de compras, POA.	

### 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.	<p>Nuestro hospital realiza socialización trimestral de los resultados de las mediciones del plan operativo anual y evaluaciones de desempeño con el encargado de los diferentes departamentos, para así, poder conocer el nivel de avance alcanzado e identificar las necesidades de cambio y las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>Evidencias: POA, listado de participaciones, evaluaciones de desempeño.</p>	
2. Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	En nuestro hospital contamos con un departamento de recursos humanos en colaboración con el SNS, desarrolla e implementa una política transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	

	Evidencias: solicitud de nombramientos, contratos de trabajos del personal, políticas de RRHH	
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>En nuestro hospital contamos con un departamento de recursos humanos en colaboración con el SNS, implementan en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>Evidencias: solicitud de nombramientos, contratos de trabajos, permisos otorgados, cambios de asignación y horarios, políticas de RRHH.</p>	
4. Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia.	<p>Nuestro hospital cuenta con un plan de capacitación anual, con el objetivo de capacitar y formar al personal de nuestro hospital.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación, listado de participantes.</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>En nuestro hospital contamos con un plan de capacitación anual por medio del cual, gestionamos el desarrollo de la carrera profesional, asegurando, 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>Evidencia: plan de capacitación anual, listado de participantes.</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>En nuestro hospital contamos con un plan de capacitación anual por medio del cual, gestionamos el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>Evidencia: plan de capacitación anual, listado de participación de las capacitaciones.</p>	
<p>7. Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas</p>	<p>En nuestro hospital se firman los acuerdos de desempeño con el personal, realizamos encuesta de climas y evaluación de desempeño.</p> <p>Evidencia: acuerdos de desempeños, resultado de la encuesta de clima y 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 nuestro hospital se firman los acuerdos de desempeño con el personal, realizamos encuesta de climas y evaluación de desempeño.</p> <p>Evidencia: acuerdos de desempeños, resultado de la encuesta de clima y 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>En nuestro hospital contamos con una unidad de género y un departamento de recursos humanos procurando con estos que se aplique una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización.</p> <p>Evidencias: registros de la unidad de género y recursos humanos.</p>	

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

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

<p>1. Se implementa una estrategia / plan de desarrollo de recursos humanos basado en la competencia actual y el desarrollo de perfiles competenciales futuros identificados, incluyendo las habilidades docentes y de investigación, el desarrollo de liderazgo y capacidades gerenciales, entre otras.</p>	<p>En nuestro hospital contamos con un plan de capacitación anual, basado en las competencias actuales y futuras identificadas, incluyendo las habilidades docentes y de investigación, el desarrollo de liderazgo y capacidades gerenciales, entre otras.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación anual, listado de participación, certificados.</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 nuestro hospital apoyamos a los nuevos empleados acompañándoles y dándoles entrenamiento en el área donde van a realizar una función.</p> <p>Evidencia: Comunicación de invitación a capacitaciones individual, correos electrónicos.</p>	
<p>3. Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>En nuestro hospital promovemos de puesto vacante a los empleados internamente de acuerdo a su nivel intelectual.</p> <p>Evidencia: cambio 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 nuestro hospital incentivamos al personal a capacitarse con las conferencias virtuales.</p> <p>Evidencias: capacitaciones virtuales ofrecidas al personal, capturas de pantallas de WhatsApp con las capacitaciones.</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>En nuestro hospital contamos con el plan de capacitación anual, por medio del cual planificamos las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos,</p>	

	<p>conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>Evidencias: plan de capacitación anual y listado de participación de los talleres.</p>	
<p>6. Se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros (gestión del conocimiento), en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>En nuestro hospital verificamos trimestralmente el cumplimiento del plan de capacitación, así como también el impacto del mismo en los colaboradores.</p> <p>Evidencia: plan de capacitación.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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 nuestro hospital promovemos una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, mediante las reuniones de los diferentes comités que tenemos conformados en nuestro hospital, como es el comité de calidad, comité de farmacia, comité de veedurías y comité de ética.</p> <p>Evidencias: las actas constitutivas de los comités y los listados de participación a las reuniones.</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>Nuestro hospital cuenta con buzones de sugerencias con sus formularios, también recibimos sugerencias e ideas de los empleados vía del WhatsApp, de esta manera propiciamos que el personal tenga un rol activo dentro de la organización.</p>	

	Evidencia: formularios de sugerencias y fotos de los buzones en su área correspondiente, captura de pantalla del chat de WhatsApp.	
3. Se realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral y los niveles de satisfacción del personal y se publican los resultados y acciones de mejora derivadas.	En nuestro hospital realizamos encuestas de clima entre los empleados, se realizó una presentación de los resultados de dicha encuesta y realizamos un plan de mejora de acuerdo a estos resultados. Evidencias: solicitud de encuesta de clima, encuesta de clima laboral, presentación de los resultados, plan de mejora 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.	Nuestro hospital,, cuenta con un plan medio ambiental que asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, también tenemos un plan de evacuación y rescate que fue socializado con el personal y se realizó un simulacro de sismo para salvaguardar la vida de nuestros usuarios y personal en casos de desastres, trabajamos apegados a los protocolos brindados por el SNS incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral, también hacemos entrega de equipo de protección personal a todos los empleados antes de iniciar su servicio.  Evidencias: Plan medio ambiental, plan de evacuación y desastres, video de simulacro de sismo, protocolos de servicios.	
5. Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.	En nuestro hospital le facilitamos a nuestros empleados empleado las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal, nos manejamos con la ley de función pública, licencia, y otros.	

	Evidencias: Reajuste de horarios, solicitud de permisos y cartas de autorización, licencias médicas.	
6. Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>En nuestro hospital al empleado le facilitamos las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal, prestándole especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad, nos manejamos con la ley de función pública, licencia, y otros.</p> <p>Evidencia: Reajuste de horarios, solicitud de permisos y cartas de autorización, licencias médicas</p>	
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.		Nuestro centro de salud no cuenta con planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma no monetaria.

#### **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>Nuestro hospital Identifica a socios claves 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.</p> <p>Evidencias: contratos y facturas.</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>Nuestro hospital no desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo</p>
<p>3. Definen el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>		<p>Nuestro hospital no define el rol y las responsabilidades de cada socio.</p>
<p>4. Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		<p>En nuestro centro de salud no hemos identificado las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo para desarrollarla cuando sea apropiado.</p>
<p>5. Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública.</p>	<p>En nuestro hospital cumplimos con ley de compra y contratación, asegurando así los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p> <p>Evidencia, formulario de compra, contratos con suplidores, facturas.</p>	

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

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

<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 nuestro hospital se incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, a través de los buzones de quejas y sugerencias, también tenemos las diferentes redes sociales que a través ellas los clientes pueden brindar y aportar sus ideas y sugerencias para la mejora, realizamos encuestas diariamente a los usuarios y clientes del hospital, contamos con un comité de calidad y de veedurías activos.</p> <p>Evidencias: buzón de quejas, redes sociales, resultados de las encuestas, y actas constitutivas de los comités, lista de participación a las reuniones.</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 nuestro hospital se garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización, a través de nuestras redes sociales, Facebook, Instagram, WhatsApp. También conformamos un comité de veedurías, para que vele por la transparencia de las informaciones suministrada a la sociedad.</p> <p>Evidencias: redes sociales y acta constitutiva del comité de veedurías, listado de participación a las reuniones.</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 nuestro hospital contamos con una cartera de servicios actualizada, las cuales están publicadas en las diferentes redes sociales y en los murales y pantallas de información de la sala de espera de nuestro hospital.</p> <p>Evidencias: Tablet, cartera de servicio, fotos de los murales de sala de espera.</p>	

**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 nuestro hospital nos acogemos a las disposiciones legales sobre el manejo de las contrataciones públicas, las compras, los presupuestos y los reportes financieros.</p> <p>Evidencias: Reportes enviados, publicaciones en el portal transaccional, publicaciones de licitaciones, etc.</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 nuestro hospital contamos con comité de farmacia y terapéutica de salud, también se realizan reuniones frecuentes con el personal de auditoría, en busca de hacer todos los 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>Evidencia: listado de participación de los comité, inventario actualizado, plan de acción para la mejora de las glosas.</p>	

3. Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		En nuestro hospital aún no hay encargado de presupuesto que se encargue de evaluar los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.
4. Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible.	En nuestro hospital realizamos informes mensuales del manejo de las finanzas, también contamos con un comité de veedurías con grupos de interés de la comunidad.	
	Evidencias: informes financieros mensuales y acta constitutiva del comité de veedurías.	
5. Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Ha creado una organización de aprendizaje que proporciona sistemas, procesos y procedimientos (protocolos) para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Nuestro hospital cuenta con un sistema de archivos de documentos y expedientes tanto de la persona como de los usuarios/clientes.  Evidencia: expedientes clínicos, curriculum vitae de los empleados.	En nuestro hospital no proporcionamos un sistema y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.
2. Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.	En nuestro hospital, contamos con una encargada de atención al usuario quien junto al comité de calidad y las autoridades, por medio de las redes sociales y los buzones de sugerencias, garantizan que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.  Evidencias: informes de los buzones de sugerencias, informe de resultado de encuesta de satisfacción y	

	listado de participación a las reuniones de los comités.	
3. Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>En nuestro hospital contamos con un plan de capacitación anual en el cual se incluyen las capacitaciones necesarias para aprovechar las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>Evidencias: plan de capacitación anual y listado de participación de las capacitaciones, certificados de las mismas.</p>	
4. Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>En nuestro hospital contamos con diferentes redes sociales tales como: Facebook, WhatsApp, Instagram y correo electrónico, para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>Evidencias: Redes sociales.</p>	
5. Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>En nuestro hospital contamos con un departamento de libre acceso a la información, también nuestro hospital tiene registradas las estadísticas en el repositorio del 67A, y además cuenta con informes y Planes de mejora.</p> <p>Evidencias: Informes realizados, planes de mejora, Repositorio del 67A.</p>	
6. Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.	<p>En nuestro hospital contamos con un sistema de flotas inteligente con acceso a WhatsApp y correo electrónico que utilizamos como canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevante a la vez que promueve la transferencia de conocimiento, también contamos con una línea</p>	

	<p>telefónica interdepartamental intrahospitalaria que nos permite estar comunicados internamente.</p> <p>Evidencia: listado de flotas, facturas pago de los servicios, captura de pantalla del chat de WhatsApp y correos electrónicos.</p>	
7. Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.	<p>En nuestro hospital contamos con un sistema de flotas inteligente con acceso a WhatsApp y correo electrónico que utilizamos como canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevante a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>Evidencia: listado de flotas, facturas pago de los servicios, captura de pantalla del chat de WhatsApp y correos electrónicos.</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>En nuestro hospital contamos con buzones de sugerencias que se revisan semanalmente, también contamos con diferentes redes sociales como: WhatsApp, Facebook, Instagram, y correo electrónico por medio del cual brindamos información a los grupo de interés y de esta manera se asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>Evidencia: Tablet de servicio al usuario, informes de resultados de quejas y sugerencias.</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>En nuestro hospital Se garantiza la confidencialidad de las informaciones del centro a través de reuniones poniendo en claro los valores de nuestro hospital.</p>	

	Evidencias: minuta y listado de participantes.	
--	--	--

**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 nuestro hospital contamos con diferentes redes sociales, contamos con algunos equipos equipos para la gestión interna del hospital.</p> <p>Evidencias: linstalación de equipos Informáticos y programas, redes sociales</p>	En nuestro centro de salud no contamos con un diseño de tecnología en todo el hospital para de esta forma trabajar de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.
2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>En nuestro hospital se implementa la monitorización de los servicios ofrecidos a través de la plataforma atención al Usuarios, a través de encuestas realizadas midiendo la satisfacción de los usuarios.</p> <p>Evidencias: Atención al usuario</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.).		En nuestro hospital no contamos con un plan de acción para identificar y usar nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado.
4. Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.	En nuestro hospital utilizamos diferentes tecnologías como: los servicios de correos electrónicos y aplicaciones, Drivers, One Driver, Gmail, Mett, Microsoft team, para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en	

	<p>la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>Evidencias: redes sociales, correos electrónicos.</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 nuestro hospital aplicamos las TIC, para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, utilizando los servicios en línea mediante número de WhatsApp para agendar las citas médicas.</p> <p>Evidencia: Registros de conversaciones vía WhatsApp.</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 nuestro hospital no contamos con normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>
<p>7. Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por usuarios no electrónico, etc.</p>		<p>No brindamos servicios en línea para así influir de forma positiva en impacto socioeconómico.</p>
<p>8. Gestiona los procesos del SUGEMI acorde al modelo de atención que permita un abordaje de organización y la razón de mejorar los resultados para garantizar el acceso a medicamentos de calidad.</p>	<p>Nuestro hospital contamos con una encargada de farmacia que se encarga de gestionar 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>Evidencia: SUGEMI, Factura de compra de medicamentos.</p>	

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1.Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte y materiales).	En nuestro hospital contamos con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura y equipos.  Evidencia: Plan de mantenimiento.	
2.Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	En nuestro hospital nuestras instalaciones son seguras y accesibles para todos los ciudadanos de la comunidad de Samaná. Contamos con rampa con acceso para persona con discapacidad, horario flexible y acceso a nuestras instalaciones y servicios desde el transporte público, también contamos con un equipo de atención al usuario que se encarga de proporcionar las diferentes informaciones de lugar.  Evidencias: Rampas en las diferentes áreas de acceso, parqueo, sillas de ruedas.	

<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>En nuestro hospital aun no tenemos esta política de gestión de instalaciones, el servicio nacional de salud es el responsables de tales acciones.</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>Nuestro hospital ha prestado nuestras instalaciones a diversas organizaciones de trabajo social como la Defensa Civil, una agencia evangelizadora alemana, entre otras, también contamos con diferentes redes sociales.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones recibidas con solicitud, redes sociales.</p>	
<p>5. Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Nuestro hospital ha asignado un chofer experimentado para nuestra ambulancia para garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de esta. También tenemos una planta eléctrica moderna.</p> <p>Evidencias: Nombramiento del chofer, facturas de pagos de manteniendo y Fotos.</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 nuestro hospital contamos con rampas para que personas discapacitadas puedan acceder a nuestras instalaciones de forma segura y acceso de vehículos públicos y así garantizar la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias: Fotos de la instalación.</p>	
<p>7. Tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.</p>	<p>Nuestro hospital cuenta con el comité de emergencias y desastres el cual ha elaborado un plan de acción para la gestión de riesgos y desastres.</p> <p>Evidencias: Conformación del comité de emergencias y desastre.</p>	

<p>8. Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)</p>	<p>Nuestro hospital cuenta con un plan de manteniendo preventivo y correctivo plan de seguimiento constante.</p> <p>Evidencias: plan de mantenimiento, plantilla plan de mantenimiento, fotos, reportes, formularios de mantenimiento.</p>	
<p>9. Cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra).</p>	<p>Nuestro hospital cuenta con una encargada de activos fijos la cual realiza y actualiza periódicamente el inventario y descargo chatarras.</p> <p>Evidencia: Inventario y formulario de control y movimiento de activo fijo.</p>	
<p>10. Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.</p>		<p>No contamos con Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.</p>

**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> I. Tiene identificados claramente sus procesos en un mapa y los propietarios de cada proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asignan responsabilidades y competencias.</p>		<p>No contamos con un mapa para identificar claramente los procesos y los propietarios de cada proceso.</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>Nuestro hospital cuenta con los procesos descritos en torno a las necesidades y opiniones de los pacientes</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción, buzones de sugerencias</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>En nuestro hospital hacemos parte a los empleados y los grupos de interés en la mejora de los procesos a través de los buzones de quejas y sugerencias de los usuarios, redes sociales y encuestas realizadas.</p> <p>Evidencias: Informe sobre apertura de buzones, redes sociales, e informe sobre mesa técnica en análisis de resultado de encuestas.</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 nuestro hospital contamos con un comité de calidad el cual se reúne periódicamente para identificar y mejorar de forma continua, los procesos claves del centro tales como los indicadores de procesos (porcentaje de postquirúrgicos infectados, cesáreas de primera vez, cirugías programadas etc.</p> <p>Evidencias: listado de participantes minutas, fotos, los informes mensuales de estadísticas.</p>	
<p>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>	<p>En nuestro hospital se firman cuerdos de desempeño con su personal, realiza encuestas que están estandarizadas para verificar la calidad de los servicios.</p>	

	Evidencia: Encuesta de satisfacción y sus resultados, acuerdos de desempeños firmados...	
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 nuestro hospital contamos con una cartera de servicios actualizada publicada en nuestras diferentes redes sociales, control epidemiológico.</p> <p>Evidencias: Redes sociales, murales, cartera de Servicios actualizada, reporte de oportunidad epidemiológico.</p>	
7. Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.	<p>En nuestro hospital gestionamos la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.</p> <p>Evidencia: certificado de habilitación o carta del proceso en curso.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identifica, diseña, entrega y mejora los servicios y productos, utilizando métodos innovadores e involucrando a los pacientes y grupos de interés para identificar y satisfacer sus necesidades y expectativas. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, aplicando la diversidad y la gestión de género, otros.	Nuestro hospital cuenta con una cartera de servicios actualizada, realizamos encuestas de satisfacción del usuario, también tenemos buzón de quejas y sugerencias, con los cuales mantenemos involucrados a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos en el desarrollo de estándares de calidad.	

	Evidencia: cartera de servicio, resultados de encuestas, buzones de quejas y sugerencias.	
2. Gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.		No se evidencian
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.	Nuestro hospital cuenta con servicio de emergencias las 24 horas todos los días, laboratorios y otros servicios de diagnósticos que se entregan en tiempos adecuados las 24 horas del día. Tenemos información electrónica, tabloneros, documentos en papel.  Evidencia: la Tablet de servicio al usuario, carta compromiso, foto del tablonero informativo, tiempos de laboratorios, libros de registros de las consultas y emergencias.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	En nuestro hospital, coordinamos nuestros procesos con el Servicio Regional de Salud, la Dirección de Área, con otros hospitales y centros de salud privado, además de con el portal transaccional para las contrataciones y compras.  Evidencias: Comunicaciones enviadas y recibidas, registros de participantes de reuniones, convocatorias, etc.	

<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>Nuestro hospital cuenta con varios sistemas de información que tenemos que alimentar diariamente por imposición del mismo sistema de salud. Realizamos encuesta digitales en tiempo real.</p> <p>Evidencias: Capturas de pantalla de diferentes programas y plataformas que se alimentan desde Estadísticas, plataforma de la encuesta.</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>Nuestro hospital no cuenta con una logística para Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</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>Nuestro hospital no cuenta con asociaciones en diferentes niveles de gobierno.</p>

## 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
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: Comportamiento de los directivos y del personal, opinión de los servicios, sobre los sistemas de comunicación e información, imagen física de la infraestructura, seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros.)</p>	<p>En nuestro hospital el 98.19% los ciudadanos clientes considera la imagen del Centro como un centro de salud con calidad, profesionalidad y amabilidad.</p> <p>Evidencia: Resultados de la encuesta de satisfacción.</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 nuestro hospital el 98.19% de los ciudadanos clientes encuestados consideran que en nuestro centro brindamos una atención de calidad y amabilidad, considera que hay facilidad y rapidez en el servicio, y que es bueno el manejo de las informaciones por parte del personal.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción.</p>	
<p>3. Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>En nuestro hospital se toma en cuenta el resultado obtenido en el análisis de encuestas realizadas y en las quejas y sugerencias encontradas en las aperturas de los buzones.</p> <p>Evidencias: Resultado de encuestas realizadas, Apertura de los buzones.</p>	

<p>4. Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>En nuestro hospital trabajamos mucho a transparencia a la hora de apertura y proporcionar diferentes informaciones, a nuestros usuarios.</p>	
<p>5. Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes.</p>	<p>Nuestro hospital realiza diariamente encuesta de satisfacción de los servicios por el cual podemos valorar la integridad y la calidad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos con un total de 98.19%.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción y resultados de la misma.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de consulta, de visita; tiempo de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>En nuestro hospital 98.19% de los ciudadanos clientes encuestados consideran que la accesibilidad a los servicios del Hospital es fácil quedando satisfecho con la misma.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción.</p>	
<p>2. Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, y agilidad en el tiempo de entrega de citas, resultados, funcionamiento de los equipos, disponibilidad de insumos, medicinas, y enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En nuestro hospital trabajamos realizando encuestas de satisfacción diariamente, lo que nos permite medir la calidad de los productos y servicios ofrecidos, según el último informe de satisfacción ofrecido a la fecha está en un 98.19%.</p> <p>Evidencias: Encuestas de satisfacción y sus resultados.</p>	

3. Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	E hospital tenemos diferenciados los resultados Estadísticos de forma disgregada de los servicios a las necesidades de los clientes por (género, edad, peso, talla y sexo.)  Evidencia: Repositorio 67A.	
4. Capacidades de la organización para la innovación.	En nuestro hospital se realizan encuestas de satisfacción a usuarios externos, manteniendo la calidad de nuestros servicios al 100% también el nuestro hospital cuenta con servicios nuevos habilitados en este año.  Evidencia: Encuesta de satisfacción, cartera de servicio.	
5. Digitalización en la organización.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes sobre la digitalización e innovaciones en el centro.

## 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>Nuestro hospital tiene los servicios establecidos y publicados en nuestra cartera de servicio y nuestras redes sociales.</p> <p>Los tiempos de espera del hospital son como siguen:          Para consultas pediatría 1 horas          Para consultas general 1 horas          Para Servicios de laboratorio          Analíticas de emergencia 1 horas          Analítica de consulta 5 horas          Analíticas especiales ( falcemia) 24 horas          Cirugías generales consulta 30 días          Cirugías obstétricas consulta 3 días          Cirugía de emergencias 15 minutos          Emergencias 15 minutos</p> <p>Evidencia: Cartera de servicios, libros de citas, libro de laboratorio.</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 nuestro hospital las quejas y reclamos son procesadas con un tiempo establecido por el Servicio Nacional de Salud, ccumplimiento de cartera de servicio 100%, Servicios ofrecidos asequible.</p> <p>Evidencia: Cumplimiento de la cartera de servicio.</p>	
<p>4. Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.</p>	<p>Nuestro hospital ha definido la amabilidad y el tiempo de disponibilidad de los servicios como los atributos de calidad para nuestros servicios, con diversos estándares de para los servicios de emergencias, los</p>	

	<p>servicios de laboratorios y tiempos de disponibilidad, los cuales medimos por medio de la encuesta de satisfacción al usuario que dando estos en, 98.19% de satisfacción para nuestros diferentes servicios.</p> <p>Evidencias: Informe de encuesta de satisfacción.</p>	
<p>5. Grado de cumplimiento de los indicadores de eficiencia sanitaria, en relación a: número de pacientes por día, número de camas ocupadas por día, tiempo medio ocupación de sala quirúrgica, tiempo medio de permanencia del paciente, etc.</p>	<p>En nuestro hospital el grado de cumplimiento promedio de indicadores de eficiencia sanitaria, correspondiente a las variables de ocupación cama, días promedio estadías es actualmente es de 43%.</p> <p>Evidencia: Formulario 67A, Evidencia colgada en plataforma de SISMAP SALUD.</p>	
<p>6. Tiene ajustada su Cartera de Servicios.</p>	<p>En nuestro hospital cuenta con una cartera de servicio actualizada y ajustada a las necesidades de la población y el alcance del hospital.</p> <p>Evidencia: cartera de servicio. Manual de funciones del hospital.</p>	
<p>7. Índice de Satisfacción de Usuarios.</p>	<p>En nuestro hospital en el último informe de satisfacción ofrecido reporto una satisfacción de 98.19%.</p> <p>Evidencia: Informe de la encuesta de satisfacción.</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.	<p>Nuestro hospital cuenta con diferentes canales de información.</p> <p>Evidencias: Facebook, WhatsApp, Instagram, correos electrónicos, teléfono y la Plataforma del SISMAP Salud.</p>	
2. Disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.)	<p>En nuestro hospital contamos con información de nuestros diferentes servicios ofrecidos, disponibles en nuestras diferentes redes sociales, murales, cartera de servicio.</p> <p>Evidencia: redes sociales, informaciones contenidas en carpeta de POA, cartera de servicio.</p>	
3. Disponibilidad de informaciones sobre el cumplimiento de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización, incluyendo la responsabilidad de gestión en los distintos servicios.	<p>En nuestro hospital contamos con información de nuestros diferentes servicios, las informaciones se encuentran en nuestras diferentes redes sociales, disponibles en el portal de la institución, en la plataforma de SISMAP SALUD, que actualmente estamos trabajándolo con arduo esfuerzo para seguir escalando.</p> <p>Evidencia: SISMAP SALUD, cartera de servicio, redes sociales.</p>	

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

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

<p>1. Porcentaje de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. (Tipo de implicación, niveles de participación y el porcentaje en que se cumplen).</p>	<p>Nuestro hospital toma en cuenta las opiniones y sugerencias realizadas por los distintos grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Encuestas de satisfacción, encuesta de clima laboral.</p>	
<p>2. Porcentaje de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Usuarios/Pacientes (Número, tipo y resultados de las innovaciones implementadas).</p>		<p>No se evidencian.</p>
<p>3. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. (Resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>Nuestro hospital no discrimina, nuestro hospital brinda atención y sus servicios al personal que lo solicita sin importar su nivel social o económico, sin importar edad, sexo creencia o color de piel.</p> <p>Evidencias: Repositorio 67 A, matriz de adolescentes.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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.).</p>	<p>Nuestro hospital cuenta con diferentes redes sociales tales como: WhatsApp, Facebook, Instagram, donde se informa y promocionan nuestros diferentes servicios, también ha implementado una línea telefónica interdepartamental intrahospitalaria que nos permite estar constantemente comunicados internamente, también cuenta con distintos grupos</p>	

	<p>de WhatsApp y un número de WhatsApp del hospital donde los pacientes pueden llamar y agendar citas y obtener alguna información necesaria.</p> <p>Evidencias: Redes sociales, chat de WhatsApp, cartera de servicio.</p>	
<p>2. Participación de la ciudadanía en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes, Usuarios/Pacientes a través de medios digitales, internet, página web, portales de servicios y de transparencia, redes sociales, otros).</p>	<p>Nuestro hospital cuenta con diferentes redes sociales tales como: WhatsApp, Facebook, Instagram, donde se informa y promocionan nuestros diferentes servicios y la población puede ver e interactuar. También cuenta con 5 buzones de quejas y sugerencias donde la ciudadanía puede expresar sus inquietudes y esto pueda ser tomado en cuenta</p> <p>Evidencias: Redes sociales, cartera de servicios, captura de pantalla de las interacciones en las redes, buzones de sugerencias.</p>	

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

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

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

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

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

<p>1. La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, Usuarios/Pacientes los empleados y otros grupos de interés).</p>	<p>En nuestro hospital el personal considera positiva la imagen y el rendimiento general de la misma de acuerdo a la calidad y orientación de los usuarios.</p> <p>Evidencia: Encuesta de clima laboral.</p>	
<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, y su contribución para cumplirlos.</p>	<p>En nuestro hospital los colaboradores tienen una percepción positiva de nuestro centro con respecto al involucramiento de estos en la toma de decisiones para las mejoras y cambios tienen percepción positiva para la comunicación y conocimiento de la misión, visión y valores de la institución.</p> <p>Evidencia: Encuesta de clima laboral.</p>	
<p>3. La participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>En nuestro hospital los colaboradores tienen una percepción positiva de nuestro centro con respecto a las mejoras y cambios</p> <p>Evidencia: Encuesta de clima laboral.</p>	
<p>4. Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>En nuestro hospital se realizan reuniones periódicas con el equipo gerencial y los colaboradores bajo su responsabilidad.</p> <p>Evidencias: Minutas, listados de participación, encuesta de clima laboral.</p>	
<p>5. Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>En nuestro hospital realizamos diferentes reuniones periódicas y cada vez que sea necesario donde se involucra tanto el equipo gerencial como los demás colaboradores, con la finalidad de evaluar acciones de mejora.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima laboral, minuta, listado de participación.</p>	

6. La responsabilidad social de la organización.	<p>En nuestro hospital se mantienen canales de comunicación con los colaboradores de diferentes servicios con resultado Positivos.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Clima.</p>	
7. La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>Nuestro hospital tiene una percepción positiva de la organización en cuanto a la apertura de mejora y cambio.</p> <p>Evidencia: Encuesta de clima laboral.</p>	
8. El impacto de la digitalización en la organización.		No se ha medido la percepción del personal con relación al impacto de la digitalización del Hospital.
9. La agilidad en los procesos internos de la organización.		No se ha medido la percepción del personal con relación a la agilidad del Hospital.

## 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.	<p>En nuestro hospital realizamos encuesta de clima laboral, nuestros colaboradores de alto mando y altos medios tienen la capacidad para dirigir, comunicar sobre los objetos y estrategias de la organización.</p> <p>Evidencia: Encuesta de clima laboral.</p>	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No se ha medido la percepción del personal sobre el diseño y la gestión de los procesos del Hospital.

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Nuestro hospital cuenta con procesos establecidos en cuanto al reparto de tareas y trabajo, también cada cierto tiempo se realizan evaluaciones de desempeño al personal.</p> <p>Evidencia: Evaluación de desempeño.</p>	
<p>4. La gestión del conocimiento.</p>	<p>En nuestro hospital cuenta con un plan de capacitaciones que tiene como objetivo capacitar y potenciar los conocimientos de nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación.</p>	
<p>5. La comunicación interna y las medidas de información.</p>	<p>En nuestro hospital contamos con un sistema de flotas con acceso a internet y a WhatsApp para la comunicación interna del personal, también cuenta con una línea telefónica interdepartamental intrahospitalaria que nos permite estar comunicados constantemente de manera interna y también contamos con diferentes grupos de WhatsApp.</p> <p>Evidencias: Captura de los chat de WhatsApp facturas de pago telefónico, línea telefónica central, redes sociales.</p>	
<p>6. El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>En nuestro hospital los empleados tienen una buena percepción sobre el reconocimiento que le brinda la institución por su labor.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima laboral.</p>	
<p>7. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>En nuestro hospital el enfoque de la organización para los cambios y la innovación presenta buena</p>	

	aceptación, y se toma en cuenta recomendaciones de innovaciones.	
	Evidencia: Encuesta de clima laboral.	

### 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.	En nuestro Hospital entre los colaboradores el ambiente de trabajo y la cultura de la organización, se están manejando de manera positiva, se realizó la encuesta de clima laboral, estamos en la espera de resultados.  Evidencias: Encuesta de clima laboral.	
2. El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	En las encuestas de clima laboral se evalúa el enfoque de los problemas social, en nuestro hospital e realizo dicha encuesta pero aún no hemos obtenido el resultado total.  Evidencias: Encuesta de clima laboral.	
3. El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	En nuestro centro de salud el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.  Evidencias: resultados de la encuesta de clima laboral.	
4. Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Nuestro hospital cuenta con unas buenas condiciones de la instalación, se realizó la encuesta de clima laboral de la cual aún no hemos tenido la puntuación total.  Evidencias: Encuesta de clima laboral.	

**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.	<p>Nuestro hospital cuenta con un plan de capacitaciones con el objetivo de incentivar el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias y la percepción de esta en el ambiente laboral.</p> <p>Evidencias: plan de capacitaciones, encuesta de clima laboral.</p>	
2. Nivel de motivación y empoderamiento.	<p>En nuestro hospital se realizó en estos últimos meses la encuesta de clima laboral aunque aún no hemos recibido el resultado total.</p> <p>Evidencias: resultados de encuesta de clima laboral.</p>	
3. El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>En nuestro hospital la percepción sobre plan de capacitaciones tienen como objetivo para el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias, también se realizan encuestas de clima laboral.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitaciones y resultados de la encuesta de clima laboral.</p>	

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

## I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).		En nuestro hospital no hemos definido indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas.
2. Nivel de participación en actividades de mejora.		No se evidencian.
3. El número de dilemas éticos (por ejemplo: posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>En nuestro hospital cuando un empleado comete una falta y su supervisor inmediato lo reporta se emite un documento para guardar un sustento del reporte.</p> <p>Evidencias: Expedientes de colaboradores, Comité de ética.</p>	
4. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		En nuestro hospital no contamos con una medición de frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.
5. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los usuarios/pacientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al usuario/pacientes, ciudadano/ cliente, número de quejas de los pacientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	<p>En nuestro hospital contamos con un plan de capacitación anual donde se contemplan las capacitaciones sobre la atención al usuario, realizamos la capacitación de atención al usuario y calidad en el servicio con una carga horaria de 4 horas, relaciones humanas con carga horaria de 5 horas, manejo de conflictos con carga horaria de 4 horas y humanización de los servicios de salud con carga horaria de 1 hora. Realizamos encuesta de satisfacción al usuario donde obtuvimos un 98.19 % de satisfacción a los usuarios.</p> <p>Evidencias: plan de capacitación anual, resultados de la encuesta de satisfacción.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados de Indicadores relacionados con:</b></p> <p>1. El rendimiento individual (por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Nuestro hospital cuenta con una nómina de 314 empleados, de los cuales 297 fueron evaluados equivalente 95%.</p> <p>Evidencia: evaluaciones de desempeño.</p>	
<p>2. El uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>En nuestro hospital se realizan evaluaciones de desempeño en el cual se presenta el indicador, con un resultado de 95%.</p> <p>Evaluación: Evaluación de desempeño.</p>	
<p>3. El desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación. (por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>Nuestro hospital cuenta con un plan de capacitaciones donde se ha capacitado a nuestros empleados con la finalidad de capacitar y formar a nuestro personal.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación, listado de participación.</p>	
<p>4. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En nuestro hospital se premia con cambios de asignación a puestos más altos a aquellos colaboradores que han sobresalido y tiene la capacidad para una mejor posición.</p>	

	Evidencias: Cambios de asignación	
--	-----------------------------------	--

## CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

### SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El impacto de la organización en la calidad de vida de los usuarios/pacientes y ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.		No se ha medido la percepción en la sociedad sobre el impacto del Hospital en la calidad de vida de los ciudadanos.
2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.	Nuestro hospital goza tiene un nivel de reputación de un 98.19% con respecto a la población usuaria.  Evidencias: Resultados de la encuesta de satisfacción.	
3. El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.	En los últimos meses nuestro hospital brindó servicios en un total de 17,526 usuarios/pacientes en las diferentes especialidades, impactando de una manera positiva en nuestros usuarios.  Evidencias: Hojas de citas, repositorio del 67A	
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,	En nuestro hospital de acuerdo a los resultados de nuestras encuestas de satisfacción, los usuarios ven nuestro hospital donde reciben un servicio de calidad.  Evidencias: Encuestas de satisfacción.	

como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		
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.).	En nuestro hospital se mantiene una relación de sostenibilidad local con diferentes suplidores tanto locales como nacionales.  Evidencias: Facturas de compra	
6. Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.		No se ha medido la percepción del entorno sobre el impacto del Hospital en la Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.
7. Participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).		En nuestro hospital no contamos con registro de participación en eventos culturales de la comunidad.
8. Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.	Nuestro hospital cuenta con 5 buzones por área de servicios en los cuales hemos recibido tanto felicitaciones como diferentes sugerencias y quejas.  Evidencias: Acta de apertura de buzones e informes.	

## SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>		<p>En nuestro hospital no se han medido las actividades implementadas para la preservación y mantenimiento de los recursos.</p>
<p>2. Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Nuestro hospital mantiene una relación con las autoridades políticas, cuerpo de bomberos y policía municipal, también cuenta con un club de donantes, que siempre están dispuestos a colaborar.</p> <p>Evidencias: Club de donantes.</p>	<p>No tenemos un acuerdo firmado con dichas autoridades.</p>
<p>3. Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Nuestro hospital cuenta con un departamento de relaciones públicas, que se encarga de dar la cobertura a todas las actividades realizadas en nuestro hospital y subirla a nuestras diferentes redes sociales.</p> <p>Evidencias: Departamento de relaciones públicas, redes sociales.</p>	

4. Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se ha medido el apoyo a las políticas de diversidad, personas desfavorecidas o a programas para emplear minorías o discapacitados.
5. Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se ha medido el apoyo a proyectos de desarrollo o actividades filantrópicas.
6. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. (Número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).		En nuestro hospital no se ha medido el Intercambio productivo de conocimientos e información con otros.
7. Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los pacientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	<p>Nuestro hospital cuenta con un programa de prevención como son: tuberculosis, programas de prevención del VIH sida con el propósito de que se protejan la vida y la salud de los usuarios como manejo, preventivo, de cualquier afección de salud y el control de los factores de riesgo ante posibles enfermedades.</p> <p>Evidencias: Cartera de servicio.</p>	
8. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo: informe de sostenibilidad).		En nuestro hospital no tenemos medición de los resultados de la responsabilidad social.
9. Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.		En nuestro hospital no tenemos medición de la Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.
10. Uso de incinerador para los residuos médicos.		En nuestro hospital no tenemos medición de del uso de incinerador para los residuos médicos.

11. Política de residuos y de reciclado.		En nuestro hospital no tenemos Política de residuos y de reciclado.

## 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 nuestro hospital nos encargamos de realizar encuestas de satisfacción de los servicios ofrecidos y podemos constatar una satisfacción general de un 98.19% en el último informe realizado en este 2024.</p> <p>Contamos también con un departamento de estadística, que se encarga de la medición de los resultados de producción de los servicios y el cumplimiento de los mismos.</p> <p>Evidencias: Resultados de la encuesta de satisfacción, Estadísticas, informes 67-A,</p>	
2. Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		En nuestro centro de salud no contamos con indicadores definidos para medir los resultados en términos de "Outcome" de los servicios y productos ofrecidos.
3. Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		En nuestro centro de salud no hemos realizado evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
4. Nivel de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Nuestro hospital cumple con el cumplimiento de la certificación de los servicios, también cumple con las	.

	<p>actividades a realizar del POA y el cumplimiento del SISMAP salud.</p> <p>Evidencias: POA, Actividades realizadas en el SISMAP SALUD.</p>	
5. Resultados de inspecciones externas y auditorías de desempeño.	<p>En nuestro hospital contamos con el POA el cual se ha cumplido con los resultados esperados con efectividad.</p> <p>Evidencia: POA</p>	
6. Resultados de la innovación en servicios/productos.	<p>Nuestro hospital esta 100% comprometido con la innovación y prestación de nuestros servicios en la medida en que hemos ido innovando con la gestión de nuevos médicos especialistas, para así poder mejorar nuestra calidad de servicio e innovar nuestra cartera de servicio.</p> <p>Evidencias: Cartera de servicio, formularios de evaluación de calidad del servicio.</p>	
7. Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Nuestro hospital cumple con las implementación de la reformas del sector público, también hemos gestionado el nombramiento de nuevos médicos especialistas, con el propósito de brindar nuevos servicios.</p> <p>Evidencia: Informe de calidad de los servicios, cartera de servicios.</p>	
8. Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	<p>En nuestro hospital contamos con un club de donantes voluntarios que siempre que se les solicita están dispuestos a colaborar.</p>	

	Evidencias: Club de donantes	
--	------------------------------	--

**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.	<p>En nuestro hospital los diferentes encargados de su área, se encarga de distribuir el recurso humano a su cargo, brinda e identifica sus diferentes necesidades, de su departamento.</p> <p>También nuestro hospital cuenta con un plan de capacitaciones con el objetivo de capacitar a nuestro personal.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitaciones, listado de capacitación.</p>	
2. Resultados de mejoras e innovaciones de procesos.	<p>En nuestro hospital se realizan acuerdos de desempeño firmados con los diferentes colaboradores y los supervisores, donde se le evalúa al personal por su desempeño.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de desempeño, evaluación del desempeño.</p>	
3. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		En nuestro hospital no hemos medido el Resultados de benchmarking (análisis comparativo).

4. Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).		En este centro de salud no hemos definidos indicadores para medir la eficacia de las alianzas.
5. Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.)		En este centro de salud no hemos medido el Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc.
6. Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>En nuestro hospital se realizan diferentes auditorias, tales como: auditoria médica, poa y auditoria del salud pública.</p> <p>Evidencia: Monitoreo de evaluación del POA, informe de auditoría médica.</p> <p>Evidencias: Poa, informes de auditorías.</p>	
7. Resultados de reconocimientos, por ejemplo: en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No se cuenta con la medición de los resultados de reconocimiento
8. Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Nuestro hospital cuenta con los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>Evidencia: Matriz de presupuesto, carta de liquidación de fondo.</p>	
9. Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a suplidores.	<p>Nuestro hospital cuenta con un portal de compras donde se realizan las diferentes compras con un precio justo.</p> <p>Evidencias: Cotizaciones</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.