

**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. RAFAEL GUTIERREZ SANCHEZ \_\_\_\_\_

**FECHA:**

\_\_\_\_\_ 18/12/2024 \_\_\_\_\_

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, 2021

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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.	El hospital cuenta con un marco institucional (misión, visión y valores) el cual está definido y elaborado con la participación de sus empleados y grupos de interés. Evidencias: Mural informativo, fotos.	
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 tiene establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y visión del centro. Evidencia: Mural informativo.	
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.	El hospital asegura su misión, visión y valores para que los mismo estén alineados con las estrategias nacionales del centro. Evidencias: murales, 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.	El hospital garantiza la comunicación y socialización de su misión, visión y valores, además los objetivos estratégicos con sus empleados. Evidencias: murales, letreros en áreas de atención, redes sociales.	

<p>5. Aseguran la agilidad organizacional revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, especialmente las que impactan el sector salud, desarrollos demográficos: descentralización y desconcentración para acercar los servicios a individuos, familias y comunidades; impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes).</p>	<p>El hospital asegura el buen funcionamiento y preparación para afrontar los nuevos desafíos dando una revisión periódica a la misión, visión y valores del centro. Evidencias: Actas de reuniones, encuestas realizadas, aperturas de buzones, redes sociales.</p>	
<p>6. Preparan la organización para los desafíos y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>El hospital prepara, organiza desafíos y cambios en la transformación digital que experimenta el centro. Evidencias: Actas Constitutivas de comités, y POA, listados de capacitación, registros de citas en línea.</p>	
<p>7. Desarrollan un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.) facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>El hospital cuenta con un comité disciplinario el cual prevé comportamientos no éticos que puedan ocurrir en el centro. Evidencias: Acta Constitutiva del Comité de Calidad y el Comité de Ética y registros de participantes del taller sobre la Ley 41-08</p>	
<p>8. Refuerzan la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>El hospital refuerza la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización. Evidencias: Listado de participantes de reuniones y la conformación del Comité de Calidad.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Se tiene claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>El hospital tiene clara las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas para la agilidad del centro. Evidencias: Manuales con perfil de cargo, Manual de organización y función de cargos y resolución de</p>	

	aprobación de estructura.	
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.	El hospital emplea objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto del centro. Evidencia: Matrices estadísticas, repositorio 67A	
3. Se introduce mejoras del sistema de gestión y el rendimiento de la organización, de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los pacientes (por ejemplo: perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).		No, el centro no tiene un sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes.
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).	El hospital gestiona un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos del centro. Evidencias: matriz de seguimiento, correos electrónicos, redes sociales y el SISMAP.	
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.		No, el centro no 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 900.
6. La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.		No, el centro no asegura una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población.
7. Está establecidas las condiciones adecuadas para la innovación y el desarrollo de los procesos organizativos, médicos y		No, el centro no asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.

tecnológicos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.		
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.		No, el centro no asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.
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.	El hospital muestra su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados. Evidencias: Registro de participantes, informes sobre la mesa técnica de análisis de encuestas, informes sobre aperturas de buzones.	
10. Se comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.	El hospital comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos. Evidencias: Formulario y listado de cumpleaños mensual	
11. El sistema de gestión evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a los empleados al proporcionar pautas de cumplimiento.	El hospital posee una gestión para evitar la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a los empleados. Evidencias: Acta constitutiva del Comité de Ética	

**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>I. 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</p>	<p>El hospital predica con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>Evidencias: listados de participantes, listado de entrega de guardias</p>	

realizan los servicios médicos, estimulando la creación de grupos de mejora, entre otros.		
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.	El hospital Inspira a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades. Evidencia: Listado de participantes	
3. Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	El hospital Informa y consulta a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con el centro. Evidencias: Listado de participantes y minutas de reuniones	
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.		No, el centro no empodera y apoya al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.
5. Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.		No, el centro no motiva, fomenta y potencializa a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.
6. Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se ajusten a los nuevos requisitos (preparándose para los imprevistos y aprendiendo rápidamente.	El hospital promueve una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos. Evidencias: Acción de permisos para estudio y listado de participantes de capacitaciones por el INAP / INFOTEP	
7. Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No, el centro no reconoce y premia los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.

--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	El hospital <i>analiza y monitorea 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.</i> Evidencia: listado de participantes de reuniones	
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.	El hospital <i>Desarrolla y mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</i> Evidencias: fotos, listado de reuniones, convenios Institucionales	
3. Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión.		No, el centro <i>identifica las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</i>
4. Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.		No, el centro <i>no alinea el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</i>
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.).	El hospital <i>gestiona y desarrolla asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</i> Evidencias: Acuerdos con diversas instituciones	

6. Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El hospital participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. Evidencias: Fotos, Informes realizados en las mesas de trabajo.	
7. Aumentan la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, centrado en las necesidades de los grupos de interés, especialmente, en lo que se refiere la promoción y protección de la salud, control de las enfermedades, otros.		No, el centro no promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1. Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas y demográficas; factores globales como: el cambio climático, los avances médicos y los cambios en la atención al paciente; avances tecnológicos y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>En cuanto a lo político promovemos el respecto tanto del personal, como de los usuarios. Respetando sus creencias Religiosas, Culturales, Política, económica y ética de cada persona. En lo Geográfico estamos ubicados en una parte asequible para la gran parte de la población, para la que estamos dirigidos.</p> <p>Evidencias: Fotos de campañas, banners, redes sociales</p>	
<p>2. Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y analiza con ellos periódicamente la información sobre sus necesidades y expectativas, procurando satisfacerlas.</p>	<p>Constamos con un control de calidad en el cual realizamos levantamiento periódico y de igual forma buscamos soluciones a las necesidades de nuestro centro.</p> <p>Evidencias: Buzones de sugerencias, informes de apertura de buzones, informe mesa técnica, cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano,</p>	

	redes sociales.	
3. Analiza las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas.	Nuestra área de mejora es mejorar en cuanto al pago que se realizan de algunos servicios como el de odontología, para que sean gratuitos en su totalidad para los usuarios. Seguir construyendo un sistema equitativo y solidario en el que los accesos a los servicios no estén condicionados a su capacidad de pago, si no a sus necesidades de salud Evidencias: Portal de compras, SISMAP, Leyes 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.).	Nuestra fortaleza tanto como en el sector salud, administrativo y operacional, es que constamos con un personal preparado, ya que con esa preparación tenemos una gran oportunidad de brindar un mejor servicio a nuestros pacientes. Evidencias: Capacitación del CAF, Comité de Calidad Institucional, Comité de Calidad de los servicios, listados de participantes.	

**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>Areas de Mejora</b>
±.Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades, a las estrategias nacionales o las relacionadas con el sector que sean establecidas por sus órganos superiores.	Como misión somos una institución que ofrecemos servicios de prevención, promoción y tratamiento, comprometido siempre con la calidad y calidez en nuestras ofertas, para la excelencia de la satisfacción de nuestros usuarios. Evidencias: el POA del hospital, Carta Compromiso al Ciudadano, repositorio 67A	

<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>Involucramos a los encargados de los respectivos departamentos, a que desarrollen estrategia y aporten ideas para mejorar las necesidades de nuestro centro. (control de calidad). Evidencias: Acta Comité de Calidad, listado de participantes, Fotos, Comité de Farmacia, Comité de Emergencias y Desastres.</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>No, centro no cuenta con un plan para concientizar al usuario que nos visitan, de porque debemos cuidar el medio ambiente, ya que las acciones que realizamos ahora serán las consecuencias para el futuro.</p>
<p>4. Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.</p>	<p>Anualmente realizamos el presupuesto anual de compra donde plasmamos las comprar que realizaremos en el año próximo, donde realizamos un promedio de los recursos a utilizar, y de igual forma podemos visualizar lo que recibiremos por los fondos. Evidencias: fondos de subvención y los ingresos recibidos por la facturación de SeNaSa, el presupuesto y los reportes de estadísticas.</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>Cada semana establecemos estrategia y planificamos las necesidades de nuestro centro buscando sus soluciones. Evidencias: actas constitutivas de los comités, minutas y listados de participantes</p>	
<p>2. Los objetivos operativos se traducen en programas y tareas con indicadores de resultados.</p>	<p>Trabajamos alineados a lo establecido por el POA del</p>	

	<p>centro, realizando reportes mensuales, donde cada unidad o departamento trabaja por el mejoramiento continuo de la organización y cada encargado de área involucra a sus dependientes.</p> <p>Evidencias: POA, Acuerdos de Desempeño.</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>Se comunica siempre con eficacia, dándole con objetividad cuales son los planes o tareas a los cuales debemos de implementar con efectividad.</p> <p>Evidencias: Reuniones de Comités, murales.</p>	
<p>4. Aplican métodos para el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama) para ajustar o actualizar las estrategias, si es necesario.</p>	<p>Los logros y metas que nos hemos establecido como dirección, departamento o personal. Es de realizar los ajustes necesarios para confirmar que lo que nos hemos propuesto haya alcanzado los niveles deseados.</p> <p>Evidencias: Matriz del monitoreo y evaluación de la producción institucional, Informes de apertura de buzones, redes sociales, recolección de datos estadísticos.</p>	

**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>Areas de Mejora</b>
<p>I. Identifica las necesidades y los motores impulsores de la innovación y el cambio, teniendo en cuenta las oportunidades y la necesidad de la transformación digital.</p>	<p>Las necesidades e impulsores que podemos identificar, es el equipamiento de impresoras modernas y de mayor capacidad y de igual forma la implementación de cursos y talleres, tanto computacional, como del buen uso de los equipos los cuales funcionarían sin ninguna dificultad.</p> <p>Evidencias: Redes sociales, atención de usuario vía WhatsApp.</p>	

2. Construye una cultura impulsada por la innovación y crean un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.		No, el centro no tiene un documento que mida y compare las decisiones y estrategia que realizan otros centros para impulsar la mejoras en los momentos necesarios.
3. Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	Cada cierto tiempo se le comunica a el personal involucrado de los cambios que han surgidos, para el interés de los departamentos. Evidencias: redes sociales.	
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.	Para realizar cualquier compra, realizamos comparaciones con diferentes proveedores, con el fin de reducir los costos. Evidencia: Listados 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.		No, en el centro no se evidencia.
6. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No, el centro no cuento con un documento que asegure de que lo planificado cuente con los recursos necesarios para llevarlo a cabo.

### 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.	El hospital analiza periódicamente expedientes de los empleados completos, para determinar las necesidades del centro. Evidencia: Matrices de necesidades y facturación. Evidencias: Organigrama, Nomina.	

<p>2. Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>		<p>No, el hospital no tiene evidencias que compruebe la implementación de la política de transparente, por lo que se debe comprometer cada encargado a motivar el personal a su cargo a realizar sus tareas con esmero y mejor calidad.</p>
<p>3. Implementa en la política de recursos humanos, los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>		<p>No, el hospital no tiene evidencias que demuestre la implementación de la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>
<p>4. Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia.</p>	<p>El hospital revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia. Evidencias: Plan de Capacitación, listados de participantes.</p>	
<p>5. Asegura, que las competencias y capacidades necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización sean las adecuadas, centrándose especialmente, en las habilidades sociales, la mentalidad ágil y las habilidades digitales y de innovación</p>		<p>No, el hospital no tiene evidencias de que se asegure que las competencias y capacidades necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización sean las adecuadas.</p>
<p>6. Gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, discapacidad, edad, raza y religión).</p>		<p>No, el centro no tiene nuevo personal.</p>
<p>7. Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas</p>	<p>El hospital posee un apoyo cultural de desempeño como los formularios de acuerdo de desempeño debidamente firmado y sellado por el personal correspondiente. Evidencias: fotos, placas de reconocimientos</p>	

8. (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	El hospital posee un apoyo cultural de desempeño como los formularios de acuerdo de desempeño debidamente firmado y señalado por el personal correspondiente. Evidencias: acuerdos de desempeño firmado, evaluación del desempeño, minuta de monitoreo.	
9. Se aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: funciona una unidad de género, y acciones relacionadas a esta.		No, el hospital no tiene evidencias que demuestre la aplicación una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Se implementa una estrategia / plan de desarrollo de recursos humanos basado en la competencia actual y el desarrollo de perfiles competenciales futuros identificados, incluyendo las habilidades docentes y de investigación, el desarrollo de liderazgo y capacidades gerenciales, entre otras.		No, el hospital no tiene evidencias que demuestre que se implementa una estrategia / plan de desarrollo de recursos humanos basado en la competencia actual y el desarrollo de perfiles competenciales futuros identificados.
2. Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual.	Si el hospital guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual. Evidencia: Plan de capacitación, listados de participantes, fotos.	
3. Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.		No, el hospital no tiene evidencias que demuestre que se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.
4. Se desarrollan y promueven métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).		No, el hospital no tiene evidencias que demuestre que se desarrollan y promueven métodos modernos de formación.

<p>5. Se planifican las actividades formativas en atención al usuario y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>		<p>No, el hospital no tiene evidencias que demuestre que 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>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>No, el hospital no tiene evidencias que demuestre que 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>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Se implementa un sistema de información que promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta, que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>		<p>No, el hospital no tiene evidencias que demuestre que <i>promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo</i>. Planificación de talleres y capacitaciones para los empleados.</p>
<p>2. Se crea las condiciones para que el personal tenga un rol activo dentro de la organización, por ejemplo, en el diseño y desarrollo de planes, estrategias, objetivos y procesos; en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación, etc.</p>	<p>El hospital posee una encuesta a los empleados sobre cómo se sienten en su entorno laboral y que hacer para mejorar. Evidencias: POA, informes de ejecución de actividades.</p>	
<p>3. Se realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral y los niveles de satisfacción del personal y se publican los resultados y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>El hospital 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. Evidencia: Encuesta de clima laboral.</p>	

4. Se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos para garantizar la bioseguridad y otras condiciones de riesgo laboral.	El hospital asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos para garantizar la bioseguridad y otras condiciones de riesgo laboral. Evidencias: registro de participantes, comité de bioseguridad, plan de mejora a partir de los resultados de evaluación de los procesos de Bioseguridad Hospitalaria.	
5. Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.		No, el hospital no tiene evidencia de que se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.
6. Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No, el hospital no tiene evidencia de que se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.
7. Se aplican métodos para recompensar y motivar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la revisión periódica de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas u otro tipo.	El hospital aplica 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. Evidencia: Fotos	

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

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

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

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

<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>No, el centro no Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones.</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>No, el centro no desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social.</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>No, el centro no define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>
<p>4. Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		<p>No, el centro no identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla 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>No, el centro no asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>

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

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

<p>1. Incentiva la participación y colaboración activa de los pacientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>El hospital incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Evidencias: Informes de apertura de Buzones de sugerencias, redes sociales, correo electrónico.</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>No, el centro no garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</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>El hospital desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Evidencias: Cartera de Servicios publicada en murales, Carta Compromiso al Ciudadano, pagina web, y redes sociales.</p>	

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>1. Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente.</p>	<p>El hospital alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente. Evidencias: Copias de expedientes de adquisición de un bien o un servicio.</p>	

<p>2. Se realiza esfuerzos por mejorar continuamente los niveles de eficiencia y la sustentabilidad financiera, mediante la racionalización en el uso de los recursos financieros y económicos, como, por ejemplo: Control de inventario y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos, equipos y otros; el control de la facturación para evitar 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>No, el hospital no tiene evidencias de que 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.</p>
<p>3. Garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>El hospital garantiza el análisis de riesgo de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros. Evidencia: Matriz de ejecución presupuestaria.</p>	
<p>4. Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por ejemplo: mediante la publicación de la información presupuestaria en forma sencilla y entendible.</p>	<p>El hospital asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes. Evidencias: Informes Financieros enviados a la Regional de Salud y al Servicio Nacional de salud, libros de bancos, copia de cheques y libros de cuenta por pagar, Acta constitutiva de Comité de Compras y Contrataciones.</p>	
<p>5. Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables.</p>	<p>El hospital reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables. Evidencia: Repositorio del 67A.</p>	

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

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

1. Ha creado una organización de aprendizaje que proporciona sistemas, procesos y procedimientos (protocolos) para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.		No, el centro no crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.
2. Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.	El hospital garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente. Evidencias: Repositorio del 67A, SUGEMI, Archivos, Estadísticas	
3. Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No, el centro no aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.
4. Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	El hospital establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos. Evidencias: Invitaciones vía correo electrónico y grupo de WhatsApp.	
5. Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No, el centro no monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.
6. Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.	El hospital desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento. Evidencias: Página Web, circulares, avisos, listas de servicios, cartas, grupo de chat, cuentas de correos Depto. de atención al Usuario.	
7. Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.	El hospital promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización. Evidencia: registros de participantes.	

8. Asegura el acceso y el intercambio de información relevante y datos abiertos con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.		No, el centro no 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.
9. Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que se van que dejan de pertenecer a la organización se retiene dentro de la organización.		No, el centro no asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.

#### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
1. Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No, el centro no diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.
2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No, el centro no monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
3. Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (Big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).		No, el centro no identifica y usa 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.		No, el centro no utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.

<p>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>No, el centro no aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>
<p>6. 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>No, el centro no implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>
<p>7. Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por usuarios no electrónico, etc.</p>		<p>No, el centro no toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>
<p>8. Gestiona los procesos del SUGEMI acorde al modelo de atención que permita un abordaje de organización y la razón de mejorar los resultados para garantizar el acceso a medicamentos de calidad.</p>	<p>El hospital 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. Evidencias: facturas, reporte del SUGEMI.</p>	

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1.Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte y materiales).	El hospital garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales). 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.	El hospital proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes. Evidencias: rampas en las diferentes áreas de acceso, parqueo, sillas de ruedas, áreas de información.	
3.Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No, el centro no aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.
4.Asegura de que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado (por ejemplo, al ponerlas a disposición de la comunidad local).	El hospital asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad. Evidencias: tercera versión de la carta compromiso, redes sociales	
5.Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.		No, el centro no garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.

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).		No, el centro no garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.
7. Tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.	El hospital tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres. Evidencia: Acta constitutiva del comité.	
8. Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros)	El hospital Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo / Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios). Evidencias: plantilla plan de mantenimiento, fotos, reportes, formularios de mantenimiento	
9. Cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra).		No, el hospital no cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS.
10. Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.	El hospital implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios. Evidencias: fundas, formulario individual de desechos, fotos	

## 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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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.	El hospital realiza las atenciones de acuerdo a los protocolos y procedimientos establecidos. Efectuamos evaluación y tratamiento a los pacientes. Proporcionamos atención médica en la emergencia.	

	Ofrecemos análisis clínico con el fin de obtener datos para la prevención, estudio o diagnóstico.\n Evidencias: registros de las capacitaciones, normas, guías y manuales de los diferentes departamentos y los diferentes protocolos médicos	
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.		No, El hospital no cuenta con una metodología definida, tampoco con los instrumentos y herramientas que pueden y deben ser adecuadas para nuestra realidad local en cuanto a la digitalización de procesos. Adquirir equipos para poder crear un sistema digital donde los procesos han de estar orientados a la satisfacción de los usuarios.
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.		No, el centro no cuenta con un documento que explique los servicios que ofrecemos, así como los compromisos de calidad de salud que tenemos. Crear cartas de servicios con el fin de acercar la institución al paciente. Informar al paciente sobre los niveles de calidad de los servicios prestados. Establecer canales de comunicación con los pacientes.
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.		No, El hospital no cuenta con manuales descriptivos de puestos donde estén por escritos las funciones y deberes de los empleados. Crear manuales donde los procesos estén por escritos con definiciones claras Eliminar las posibilidades de excusas por parte de los empleados. Hacerle saber al empleado por están implementado los procesos y cumplirlo es una parte fundamental de su trabajo

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.).		No, el centro no cuenta con un documento que explique los servicios que ofrecemos, así como los compromisos de calidad de salud que tenemos. Crear cartas de servicios con el fin de acercar la institución al paciente. Informar al paciente sobre los niveles de calidad de los servicios prestados. Establecer canales de comunicación con los pacientes.
6. Implementa un sistema de información en la provisión de servicios y el control epidemiológico eficaz, mediante la socialización y control de los Protocolos y Normas, las Medidas Sanitarias, la Articulación de la Red (Sistema de referencia y contrareferencia), el expediente clínico integral. (Expediente único) entre otros.		No, el hospital no tiene evidencia de que se implementa un sistema de información en la provisión de servicios y el control epidemiológico eficaz, mediante la socialización y control de los Protocolos y Normas, las Medidas Sanitarias, la Articulación de la Red.
7. Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red.	El hospital gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red. Evidencias: Certificado de habilitación	

**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>Areas de Mejora</b>
1. Identifica, diseña, entrega y mejora los servicios y productos, utilizando métodos innovadores e involucrando a los pacientes y grupos de interés para identificar y satisfacer sus necesidades y expectativas. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, aplicando la diversidad y la gestión de género, otros.	El hospital cuenta con diferentes grupos donde se busca la mejora continua de los procesos y servicios que ofrecemos, donde se involucran ciudadanos y personalidades importante del municipio. Evidencia: informe sobre análisis de resultado del cumplimiento de los indicadores de la Carta Compromiso	
2. Gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.	El hospital gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización. Evidencia: Reporte de farmacia	

<p>3. Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización. Por ejemplo: acceso en línea a los servicios o mediante el uso de aplicaciones móviles, horarios de consultas flexibles, atención domiciliaria o comunitaria; documentos en variedad de formatos (papel y/o en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio), otros.</p>		<p>No, El hospital no cuenta con los medios para ofrecer o presentar accesibilidad en línea debido a que no contamos con sistemas digitalizados. Implementar muros informativos que puedan proporcionar las informaciones requerida por nuestros usuarios sobre todos los servicios que ofrecemos colocando horarios y días laborales en los que se ofrecen dichos servicios.</p>

**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>
<p>1. Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>El hospital coordina todos los procesos dentro de la institución funcionar y de esta manera los mismos puedan funcionar en los demás centros. Evidencia: contratos con las ARS, record de los pacientes.</p>	
<p>2. Participa en un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega, facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos, como, por ejemplo: las Redes Integradas de Salud, las Mesas de Seguridad, Ciudadanía y Género de la localidad y otras.</p>	<p>Este tipo de servicio se realizada de manera manual al igual que mayoría de los centros. Evidencias: Informes, Carpetas compartidas en Google Drive.</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>Contamos con diferentes grupos en el hospital integrado por el personal del mismo donde mes por mes se busca la mejora continua de los proceso y empoderamiento de todo el personal para que estos se cumplan. Evidencia: Fotos</p>	
<p>4. Desarrolla asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas</p>	<p>Si contamos con un sistema descentralizado que nos permite que nos permite recibir diferentes tipos</p>	

estatales y públicas) sector privado y de ONG para la prestación de servicios coordinados.	de ayudas de diferentes instituciones u organizaciones ajenas al hospital. Evidencia: Fotos	
--	--	--

## 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)	Areas de Mejora
I. La imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: Comportamiento de los directivos y del personal, opinión de los servicios, sobre los sistemas de comunicación e información, imagen física de la infraestructura, seguimiento de los	El hospital cumple en un 100% con una imagen global de la organización y su reputación pública. Evidencias: Encuestas de Satisfacción, plantillas de QDRS, 311, Informes de Atención al Usuario	

protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros.)		
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).	El hospital orienta en un 100% al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. Evidencias: Encuestas de Satisfacción, Informes de atención al usuario.	
3. Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	El hospital da participación en un 100% de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. Evidencias: Informe sobre mesa técnica de análisis de resultado de encuestas realizadas.	
4. Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	El hospital en un 100% es transparente, da información precisa a su personal y sus pacientes para que los mismos siempre tenga el conocimiento necesario. Evidencia: Captura de portal de transparencia.	
5. Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes.	El hospital en un 100% es íntegro y genera confianza sus pacientes (clientes). Evidencia: resultados de encuestas de satisfacción.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de consulta, de visita; tiempo de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).		No, el centro no posee accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios).

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.).	El hospital en un 100% posee calidad en los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental). Evidencia: Auditorias, Encuestas de satisfacción.	
3. Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	El hospital en un 100% posee diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente. Evidencia: Repositorio 67A. matrices bases de datos.	
4. Capacidades de la organización para la innovación.		No, el centro no posee una capacidad para la realización de innovaciones.
5. Digitalización en la organización.		No, el centro no evidencia la digitación por falta de sistema.

## 6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).		No, el centro no cuenta con una evidencia capaz de detallar el tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).

<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>No, el centro no cuenta con una evidencia capaz de detallar el tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>
<p>4. Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.</p>		<p>No, el centro no posee una carta de compromiso, por lo que se ha evaluado el nivel de errores y cumplimiento de la misma.</p>
<p>5. Grado de cumplimiento de los indicadores de eficiencia sanitaria, en relación a: número de pacientes por día, número de camas ocupadas por día, tiempo medio ocupación de sala quirúrgica, tiempo medio de permanencia del paciente, etc.</p>	<p>El hospital está en un 100% 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. Evidencia: Reportes del POA, Fotos.</p>	
<p>6. Tiene ajustada su Cartera de Servicios.</p>	<p>El hospital en un 100% tiene ajustada su Cartera de Servicios. Evidencia colgada en plataforma de SISMAP SALUD.</p>	
<p>7. Índice de Satisfacción de Usuarios.</p>	<p>El hospital tiene una satisfacción mensual de 99.88% y una general de 81.58%. Evidencia: encuestas de satisfacción de usuarios. Evidencia colgada en plataforma de SISMAP SALUD.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1. Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	El hospital en un 100% cuenta con diversos canales de información y comunicación, en el cual muestra sus avances. Evidencias: Facebook, WhatsApp, Instagram, Twitter, correos electrónicos, teléfono y la plataforma del SISMAP Salud.	
2. Disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.)	El hospital en un 100% posee una disponibilidad y exactitud de la información. Evidencia: reportes de cada área, informaciones contenidas en carpeta de POA	
3. Disponibilidad de informaciones sobre el cumplimiento de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización, incluyendo la responsabilidad de gestión en los distintos servicios.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre la disponibilidad de cumplimiento de los objetivos de rendimiento y resultados de los mismos.

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

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

previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones tecnológicas para los procesos y servicios, servicios online o uso de Apps; mejora en los tiempos de respuesta, el acceso y la comunicación interna y externa; reducción de costos, etc.).		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre la transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.
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).	El hospital en un 100% posee un sistema para la digitación de los clientes que acuden al mismo. Evidencia: Interacciones de redes sociales.	

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

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

##### SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	El hospital en un 100% posee una imagen y el rendimiento requerido para la sociedad y sus grupos de interés. Evidencias: Encuesta de Clima	

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, y su contribución para cumplirlos.</p>	<p>El hospital en un 100% se involucra con los diferentes pacientes que asistan al centro para que los mismo expresen sus ideas para la toma de decisión. Evidencias: Documentos de Propuestas y revisión, resultados de Encuesta de clima laboral</p>	
<p>3. La participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>El hospital en un 100% da participación de las personas en las actividades de mejora. Evidencias: Minutas, listados de participación, resultados de 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>No, El hospital no tiene evidencias que demuestre la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>
<p>5. Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>		<p>No, El hospital no tiene evidencias que demuestre un mecanismo de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>El hospital en un 100% posee una responsabilidad social con el cliente que acude a este centro. Evidencias: Encuesta de Clima.</p>	
<p>7. La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>		<p>No, El hospital no tiene evidencias que demuestre la apertura de la organización para el cambio y innovación.</p>
<p>8. El impacto de la digitalización en la organización.</p>		<p>No, El hospital no tiene evidencias que demuestre el impacto de la digitalización al mismo.</p>
<p>9. La agilidad en los procesos internos de la organización.</p>		<p>No, El hospital no tiene la agilidad necesaria para ofrecer los servicios del mismo.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización.
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre el reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.
4. La gestión del conocimiento.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre la gestión del conocimiento.
5. La comunicación interna y las medidas de información.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre la comunicación interna y los métodos de información.
6. El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre el alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.
7. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre el ambiente de trabajo y la cultura de la organización.

2. El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre el enfoque de los problemas sociales.
3. El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.
4. Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
1. Desarrollo sistemático de carrera y competencias.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.
2. Nivel de motivación y empoderamiento.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre la motivación y empoderamiento.
3. El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.

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

### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas.
2. Nivel de participación en actividades de mejora.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre el nivel de participación en actividades de mejora.
3. El número de dilemas éticos (por ejemplo: posibles conflictos de intereses) reportados.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre el número de dilemas éticos.
4. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre la 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).		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre los indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas 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>		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre los indicadores relacionados con el rendimiento individual.
<p>2. El uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre los indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.
<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>		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre los indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades.
<p>4. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

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

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

**SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción**

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

<p>1. El impacto de la organización en la calidad de vida de los usuarios/pacientes y ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>El hospital en un 100% posee un buen impacto en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Evidencias: Fotos, listados de participantes.</p>	
<p>2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.</p>	<p>El hospital en un 100% posee una reputación que contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad. Evidencia: Resultados de encuesta de satisfacción</p>	
<p>3. El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.</p>	<p>El hospital en un 100% posee un impacto en el desarrollo económico de la comunidad y el país. Evidencias: hojas de citas, repositorio del 67A.</p>	
<p>4. El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura y la integridad. (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>El hospital en un 100% posee un impacto en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Evidencia: Informe grupo de enfoque, matriz encuesta de satisfacción.</p>	
<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>El hospital en un 100% posee un impacto en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático. Evidencias: Facturas de Compras.</p>	
<p>6. Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.</p>		<p>No, el hospital no tiene evidencias de que toma decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.</p>
<p>7. Participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>		<p>No, el hospital no tiene evidencias de que haga eventos en la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales</p>

		o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo.
8. Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.		No, el hospital no tiene cuantificado la felicitaciones y sugerencias que recibe.

## SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.
2. Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	El hospital en un 100% posee una buena relación con las autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. Evidencia: Correos electrónicos, actas de reuniones, fotos de actividades.	

3. Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	El hospital en un 100% posee un buen grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación. Evidencia: Portal, redes sociales, artículos publicados en los medios de comunicación.	
4. Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	El hospital en un 100% posee un buen apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas. Evidencia: Expediente del personal.	
5. Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
6. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. (Número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre 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).	El hospital en un 100% posee diversos programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados. Evidencia: Cartera de Servicios.	
8. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo: informe de sostenibilidad).		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre los resultados de la medición de la responsabilidad social.
9. Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre que se reduce del consumo energético, consumo de kilovatios por día.

10. Uso de incinerador para los residuos médicos.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre el uso de incinerador para los residuos médicos.
11. Política de residuos y de reciclado.	El hospital cumple un 100% la Política de residuos y de reciclado. Evidencia: Fotos	

### 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)	Areas de Mejora
1. Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre los resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.
2. Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre los resultados en términos de "Outcome".
3. Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre los resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
4. Nivel de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	El hospital en un 100% posee un buen grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. Evidencias: Matriz de monitoreo del POA, SISMAP Salud.	

5. Resultados de inspecciones externas y auditorías de desempeño.	El hospital en un 100% posee un buen resultado de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño. Evidencias: Matriz de monitoreo del POA, SISMAP Salud.	
6. Resultados de la innovación en servicios/productos.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre los resultados de innovaciones en servicios/productos.
7. Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre los resultados de la implementación de reformas del sector público.
8. Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No, el hospital no tiene cuantificado el número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Eficiencia de la organización en términos de la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	El hospital en un 100% posee una buena gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. Evidencia: rotación del personal, formularios de detección de necesidades de capacitaciones, listado de participación, minutas.	
2. Resultados de mejoras e innovaciones de procesos.		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre las mejoras e innovaciones de procesos.
3. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No, El hospital no tiene evidencias que demuestre el Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones.

4. Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).	El hospital en un 100% posee una buena eficacia de las alianzas realizadas con diversas identidades. Evidencias: Alianzas, listados de asistencia.	
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.)		El hospital no tiene evidencias que demuestre el impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios.
6. Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	El hospital en un 100% posee unos buenos resultados de las evaluaciones o auditorías internas. Evidencia: informes de auditorías realizadas.	
7. Resultados de reconocimientos, por ejemplo: en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		El hospital no tiene evidencias que demuestre los resultados de reconocimientos.
8. Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El hospital en un 100% posee un buen cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros. Evidencias: Ejecución presupuestaria nivel del cumplimiento del POA.	
9. Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a suplidores.	El hospital en un 100% posee un buen resultado relacionados al costo-efectividad. Evidencia: Cotizaciones.	

**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.