



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

HOSPITAL PROVINCIAL BELLA VISTA

FECHA: 19/5/2025

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

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

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

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	El centro cuenta con misión y visión descrita con los empleados y grupos de interés, actas de reunión, registro de participación y fotos de las mesas de trabajo. Evidencias: misión, visión y valores colocados en la pared del centro, formularios de registro de participación, fotos de actividades.	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	El Hospital cuenta con marco de valores, los mismos están alineados con los valores del sector público, Valores, Transparencia, respeto, Responsabilidad, Honestidad, Humanización. Evidencias: Colocación de la misión, visión y valores en la pared del centro.	
3) Aseguran de que la misión, la visión y	El hospital cuenta con misión y visión definido y	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional	elaborado alineado al plan estratégico del Servicio Nacional de Salud. Evidencias: La misión, visión y valores, entablillas en el área de internamiento.	
De Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). 4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas. 5) Asegura el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización,	El Hospital Bella Vista socializa con los encargados de los diferentes departamentos, el Plan Operativo Anual los diferentes objetivos del plan. Evidencias: Lista de participación y fotos de actividades celebradas en el centro. El HPBV, revisa su misión, visión y valores, para asegurar la eficacia de su funcionamiento dentro del marco de las iniciativas y retos con los grupos de interés, para adaptarlo a los cambios del entorno externo. Evidencias: Fotos de misión, visión y valores colocadas en el área de internamiento.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
capacitación, pautas para la protección de datos, otros). 6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los	El centro de salud realiza capacitaciones sobre las nuevas herramientas de gestión en todas las áreas. Evidencias: Lista de capacitaciones y fotos de los talleres.	
Reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos. 7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).	El HPBV cuenta con un Manual de Inducción en el que se dan las directrices a los empleados, sobre cómo comportarse, socializa el código ético de enfermería, y a través de las charlas de la Ley de Función Pública se les da a conocer lo establecido Respecto a la corrupción. Participación en la charla Jornada de sensibilización institucional en temas de ética e integridad, corrupción conflicto de interés y problemática ética en el área de trabajo Evidencias: Listados de participantes, fotos de talleres	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización. 2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización. 3) Introducen mmejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y	El Hospital cuenta con un organigrama en el que están definidos y actualizados la estructura organizativa. Evidencias: Actualización proceso clave en coordinación con el Servicio Nacional de Salud. Emplean objetivos y resultados cuantificables para todas las áreas y departamentos. Evidencias: Plan Operativo Anual, tablero de mando, Evaluación de desempeño.	No se ha realizado
las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.). 4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización. 5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	El HPBV gestionan el seguimiento apropiado para el monitoreo permanente de los logros estratégicos. Evidencias: Fotos y listado de talleres con la comunidad. El HPBV gestionan los principios de Gestión de Calidad Total, capacitando su personal en certificaciones como CAF y Norma ISO 90001. Evidencias: Fotos y listado de talleres con el personal asistente.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales. 7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés información en los murales y redes sociales. Evidencias: Mural informativo y fotos de redes sociales. En el Hospital se han creado diversas herramientas para la Gestión adecuada de todos los procesos. Evidencias: Manual de procesos hospitalarios Contamos con redes sociales, instagram, Facebook, canal you tube, correo institucional. Evidencias: Los canales digitales mencionados.	En el Hospital no contamos aun con un portal transaccional.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados. 10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	En el Hospital se evidencia el compromiso con la mejora continua de la calidad por medio de las capacitaciones, y evaluación de los objetivos y resultados. Evidencias: Certificados de Participación, Lista de participantes de las reuniones de los diferentes comités. En el Hospital se comunica el porqué de los cambios, en el campo de la celebración de las reuniones con los diferentes departamentos. Evidencias: Comunicaciones, Actas de Reuniones por departamentos, y de la Dirección del Hospital.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad). 2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de	La Dirección del Hospital predica con el ejemplo al personal, en apego a los valores institucionales, a los supervisores, jefes de servicios y demás responsables de área, forman parte de las reuniones de gerentes, distintos comités y de guardias administrativas, lo cual hace que estos se involucren en actividades de mejora del sistema Evidencias: Cumple con el registro de asistencia diaria, Cumple con el código de vestimenta, participa en todas las actividades que se requiera. En el Hospital se evidencia un nivel de confianza y respeto por medio de las reuniones sostenidas con el personal, son recibidas las sugerencias sin ningún tipo de discriminación, ya sea, durante las reuniones o en dirección. Evidencias: Actas de Reuniones, Comunicaciones donde se indican las acciones tomadas a raíz de las sugerencias.	
oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados. 3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización. 4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles	La comunicación regular con los empleados sobre asuntos clave de la organización son prácticas que se fomentan. Evidencias: Encuestas de clima laboral y satisfacción. Reuniones periódicas Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación adecuada.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual. 5) Motivan, fomentan y potencializan 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 adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios). 7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Evidencias: Fotos de talleres en equipo y listado de participación. Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias. Evidencias: Fotos de charlas y de diferentes talleres. Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias. Evidencias: Se realizan cursos y talleres, listado de participación. El centro reconoce y premia los esfuerzos de sus colaboradores de forma individual, con la evaluación de desempeño, Cada 6 meses se gratifica a cada empleado con un incentivo. Evidencias: Fotos de premiaciones, registros de incentivos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	En el Hospital se realiza análisis respecto a los grupos de interés internos, por medio de las evaluaciones, con los grupos externos, a través de, la Gerencia de área. Evidencias: Evaluaciones, Comunicaciones con la Gerencia de área, las reuniones de coordinación de procesos, por medio del formulario de quejas de los usuarios, por medio de una Encuesta externa. Evidencias: Fotos con autoridades políticas que visitan el centro. Y reuniones con los diferente comité	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Se evidencia por medio de las coordinaciones con la Gerencia de área, con la DPS, El Ayuntamiento, con EDENORTE, CORAASAN, con el CAIPI, Evidencias: Acuerdos, Comunicaciones escritas.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Como parte del SNS estamos con las directrices de ese organismo rector logrando así las negociaciones con las diferentes ARS. Evidencias: Socialización para tratar el código de vestimenta, normativas y protocolos de atención en los procedimientos.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	En el Hospital se evidencia que las políticas públicas, están alineadas a los objetivos por medio de la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) que parte del mismo. Evidencias: Plan Operativo Anula.	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria,	El centro mantiene relaciones operante de ayuda y coordinación con autoridades Políticas, La Gobernación Provincial, La Alcaldía y Diputados. INFOTEP, UTESA PCMM. Evidencias: Comunicaciones de coordinación e reuniones y actividades con los grupos de interés,	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
otras autoridades públicas, etc.). 6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. 7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	tales como: UTESA, UASD, UNEV, PUCMM, El Centro de Corrección y Rehabilitación, Club Rotario, Activo 20-30, JCI, MOCAMIA. Evidencias: Convenios, actos, Acuerdos, Comunicaciones. El centro se involucra con varias actividades de diversos grupos comunitarios. Evidencias: Fotos de actividades en las comunidades. El HPBV invierten en estrategias de comunicación que buscan construir y mantener una imagen positiva ante los usuarios y los empleados, Evidencia: Redes sociales, instagram , letreros informativos.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 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	El hospital cuenta con análisis FODA para alcanzar los objetivos específicos e institucionales alineados al FODA del servicio Nacional de Salud. Evidencias: Plan estratégico del Servicio Nacional de Salud.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes. 2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas. 3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	El hospital tiene identificados los grupos de interés relevantes y analiza sus expectativas periódicamente tratando de satisfacerlas, a través de levantamientos de los datos estadísticos del hospital, Informes de productividad de las áreas médicas y a través de encuestas realizadas en las áreas (comunidad, usuarios externos e internos)... Evidencias: Encuesta de expectativas, Encuesta grupo de interés, Buzones de quejas y sugerencias, En el Hospital se recogen informaciones de la Gestión y reformas del sector público para realizar estrategias y guías de trabajo a partir de las resoluciones emitidas de las entidades rectoras. Evidencias: Los informes de avances del POA, Planes de mejora.	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.		No se ha realizado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales. 2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización. 4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	[El Hospital cuenta con un Plan, a través del POA los objetivos a mediano, largo plazo y con los Planes de Mejora los Objetivos a corto plazo. Evidencias: Plan Estratégico, POA, Planes de Mejora.] [Los Grupos de interés son involucrados a través de reuniones de socialización y coordinación. Evidencias: listas de participantes.] [El hospital integra la gestión ambiental, diversidad de género y la responsabilidad social es su POA. Evidencias: POA, publicaciones en redes sociales.] [El hospital cuenta con un presupuesto anual por áreas, cuya ejecución de este presupuesto es evaluada trimestralmente, planes de mejora en proceso de facturación hospitalaria. Evidencias: Lista de participación en la elaboración Plan Operativo anual, informes sobre la ejecución presupuestaria trimestral, actas de las reuniones de coordinación con áreas de auditoría y dirección.]	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos. 3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme. 4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	El hospital implanta la estrategia y la planificación a corto plazo en el plan Operativo Anual a través de su estructura organizativa. Evidencias: Seguimiento al cumplimiento del plan Operativo Anual. Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización. Evidencias: Planes de mejoras e indicadores de gestión. El hospital realiza medición y evaluación continua a través de la medición periódica de los indicadores establecidos. Estos indicadores se socializan a través de reuniones con los líderes y encargados de áreas y los distintos comités: Evidencias: Reuniones de los Comités y equipos de trabajo. El hospital realiza mediciones de los resultados mensuales de cumplimiento a través del Cuadro de Mando integral y el monitoreo del cumplimiento del POA. Evidencias: Tablero de Mando Mensual, carta compromiso al ciudadano.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	El centro identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores considerando la aplicación de tecnología. Evidencias: Adquisición de internet por fibra óptica.	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	El Hospital ha realizado, una cultura de innovación de forma tecnológica, sobre todo en laboratorio con el sistema de información Adela. Evidencias : Sistema de monitoreo	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	A través de una buena comunicación se socializan con los grupos de interés, los resultados de las organizaciones: Evidencias: Publicaciones en redes sociales. Chats Whatsap.	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	Se promueven los aportes de ideas innovadoras por parte del personal administrativo para mejorar los servicios de los usuarios. Evidencias: Movilizaciones de personal a diferentes áreas, cambios de designación interna.	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. Evidencias: Planificación anual de actividades (PACC Se planifican para así asegurar la disponibilidad de los recursos.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	En el centro periódicamente se hacen levantamientos por el departamento de Recursos Humanos, para saber las necesidades actuales de nuestros empleados y la evaluación de desempeño. Evidencias: Contratos ARS, Acuerdos y convenios con Instituciones Privada y Publicas.	
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.		No se ha realizado
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	Ya que tenemos personas con discapacidad laboran en nuestro hospital. Evidencias: Personal activo en el área de Rayos X.	
4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo,	Nuestro centro de salud mantiene un acuerdo con el INAP e incluye la promoción de la carrera administrativa en los planes de capacitación institucional. Evidencias: Plan de capacitación del INAP	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
habilidades digitales y de innovación.		
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones. 6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas. 7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	Se aplica la política de género, ya que no hay discriminación de género, ni de raza. Evidencias: La participación de empleados no vidente en el centro.	No se ha realizado No se ha realizado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	En el hospital se identifican las capacidades y necesidades de capacitación del personal como resultado se han realizado rotación y designaciones a las áreas en que se han capacitado. Evidencias: Plan Anual de Capacitación. Informes de detección de necesidades,	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.		No se ha realizado
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	En el Hospital permite nuevas e innovadoras forma de aprendizaje, promueve la rotación, tanto para gestión del conocimiento como por las capacidades adquiridas. Evidencias: Movilizaciones de personal a diferentes áreas, cambios de designación interna.	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.		No se ha realizado
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	El centro facilita la guía y el apoyo a los nuevos colaboradores a través de tutorías, capacitación y asesoría individual. Evidencias: Fotos de talleres y listado de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	participación. [implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias, los empleados son evaluados mediante entrevistas previas y durante el desarrollo de sus funciones en la institución, también le damos seguimiento a su desarrollo. Evidencias: Fotos de talleres y listado de participación.]	[]
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	[Desarrolla y promueve métodos modernos de formación a través de plataformas digitales. Evidencias: Fotos de talleres y reuniones, Se realiza un plan de capacitación.]	[]
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	[El hospital cuenta con un plan de capacitación para las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación, con en las áreas de gestión de riesgo. Evidencias: Capacitación con talleres.]	[]
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	[El centro evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de los colaboradores, Quedando establecido en el plan de capacitación. Evidencias: Certificación de promoción laboral a personal de enfermería y diplomado laboral a médicos.]	[]

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo. 2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de	[] [El personal somete directamente las quejas al departamento de R.R. H.H. y las sugerencias se discuten en lluvia de ideas con los diferentes departamentos. Evidencias: Listas de participantes y minutas de las reuniones que realiza el centro.]	No se evidencia []
sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de Ideas (brainstorming)). 3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación. 4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. 5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas. 6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la	[Los empleados son involucrados en el desarrollo de planes. Evidencias: Reuniones con su listado de participantes, fotos de la misma.] [] [El centro realiza periódicamente encuestas y publica los resultados, desde el 2018 y 2020 y 2022 se vienen realizando la encuesta de clima laboral Evidencias: Resultados de las encuestas de clima laboral. L] [En el Hospital contamos con el cuidado de bioseguridad debido a la naturaleza del trabajo. Y	[] No se ha realizado [] []

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. 7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	al cuidado que se requiere. Evidencias: Supervisiones y solicitudes del comité de bioseguridad y EPP. Se asegura la disponibilidad de recursos a cada empleado para la adaptación de su horario, las personas en licencia por maternidad o paternidad. Evidencias: Registro de las licencias médicas y permisos para asistir sus hijos.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. 9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	El Hospital asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. Evidencias: EPP y manual de bioseguridad, y condiciones de trabajo. Se toma en cuenta los aspectos, de una buena disciplina, se le dan permisos para salir más temprano a aquellos empleados que lo ameriten, ya sea para el cuidado de sus hijos, estudiar o citas médicas. Evidencias: Hojas de permisos personales y laborales.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	En el Hospital posee acuerdos con 17 ARS, Universidades como son UTESA, PUCMM y también el programa de residencias médicas. Evidencias: Contratos con las diferentes ARS.	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados. 3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente. 4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	El centro posee tiene acuerdo con el patronato de rehabilitación, las UASD, UTESA, PUCMM. Evidencias: Acuerdos de gestión.	No se ha realizado No se evidencia

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Los principios y valores del centro se cumplen, ya que, Cada proveedor debe contar con los requisitos exigidos por la ley de compras y contrataciones públicas. Evidencias: PACC, fotos de los suplidores, actas de reuniones.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Se toman en cuentas las decisiones de la organización usando medios apropiado Si se realiza. Evidencias : Buzones de sugerencias	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: ha través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros. 3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios. 4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Ya que tenemos buzones de sugerencias y Comité de Apertura de Buzones, para así escuchar las sugerencias y quejas de nuestros usuarios. Evidencias: Resultados de las encuestas, buzones de sugerencia. Tenemos la cartera de servicios, que brinda información a nuestros usuarios, aun no tenemos la Carta Compromiso del Ciudadano. Evidencias: Catálogo de servicio.	No se ha realizado No contamos con Carta Compromiso

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente. 2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros. 3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas. 4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	[Alínea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente. Evidencias: Plan Operativo Anual, y la ejecución presupuestaria.] [El hospital tiene la satisfacción que, cuenta con la revisión continua de los inventarios de medicamentos e insumos, equipos médicos, mobiliarios, glosas, condiciones de habilitación, estadísticas de producción de servicios. Evidencias: Inventario institucional de equipos médicos, inventario de almacén de medicamentos, reporte de facturación institucional. Evidencia: registro de su presupuesto y su programación trimestral.] [Realiza cada mes la ejecución de una matriz de análisis y comportamiento de pago. Evidencias: Hoja de registro de comportamiento de pago.] [El hospital asegura la gestión rentable y eficaz de los recursos financieros, usando contabilidad de costos. Evidencias: Los estados financieros.]	[] [] [] []

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).		No se ha realizado
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.		No se ha realizado

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	El hospital cuenta con procesos de gestión de información establecidos de acuerdo a los objetivos estratégicos. Además cuenta con plan de capacitación anual. Evidencias: Plan de capacitación,	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	El hospital cuenta con un backup externo de las informaciones generadas en diferentes procesos de atención y un área de documentación de registros físicos. Evidencias: Backup, Carpetas de diferentes procesos y departamento.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) 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. 5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	El hospital fomenta la realización de las actividades de formación entre el personal. Evidencias: Capacitaciones en diferentes herramientas de gestión El HPBV Identifica nuestras necesidades de información para implementar estrategias, que puedan construir en redes sociales, un aprendizaje dinámico y colaborativo. Evidencias: redes sociales y correos electrónicos. Monitorea la información y el conocimiento de la organización. Evidencias: Ver redes sociales y correos electrónicos	[] [] []
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento. 7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas. 8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	Tenemos garantizado el intercambio de información y accesible a los usuarios. Evidencias : Mural informativo [] []	[] No se ha realizado No se ha realizado

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	El hospital tiene establecido un objetivo estratégico de gestión de la tecnología. Evidencias: Plan Operativo Anual	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se ha realizado
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 se ha realizado
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	El centro integra estratégicamente herramientas y servicios en la nube, organizando un entorno más creativo, innovador, colaborativo y eficiente, al tiempo que digitaliza la información para una mejor gestión. Evidencias: Software de Gestión Hospitalaria.	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las		No se ha realizado

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
necesidades y expectativas de los grupos de interés. 6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos. 7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se ha realizado No se ha realizado

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales). 2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los	El hospital garantiza el mantenimiento sostenible a través del plan de mantenimiento preventivo. Evidencias: Plan de mantenimiento preventivo, formularios de mantenimiento preventivo. Proporciona las condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas. Evidencias: Hoja de trabajo, ruta de evacuación segura, EPP.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
ciudadanos/clientes. 3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura. 4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	[] El centro cuenta con un salón de conferencia para agregar valor público agregado a las instalaciones y actividades de la comunidad. Evidencias: Fotos de reuniones, listado de participación de actividades celebradas. []	[No se evidencia] []
5) 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 ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	[] []	[No se ha realizado] [No se ha realizado]

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil. 2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	[] [Enfocado en digitalizar procesos que tengan un impacto directo en la eficiencia operativa y la reducción de costos. . Evidencias: Software Sistema Gestión Hospitalaria]	[No se ha realizado] []
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. 4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias. 5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario. 6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e	[] [] [Los procesos se simplifican de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales de ser necesario.] [Se realizan encuestas para calificar la atención, al igual que realizamos reuniones con los grupos de interés.]	[No se ha realizado] [No se ha realizado] [No se evidencia] [No se evidencia]

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes. 7) 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.). 8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	Evidencias: Encuesta de satisfacción y los buzones de sugerencias. Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos. Evidencias: Evaluación de desempeño y encuesta de satisfacción. El centro cuenta con un personal especializado para revisar y mejorar los procesos para garantizar la protección de datos.	No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros. 2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola	El hospital aplica regularmente encuestas de satisfacción a usuarios y seguimiento a los buzones, quejas y reclamaciones y grupos focales. Evidencias: Reportes de encuesta de satisfacción de usuarios	No se ha realizado

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
vez. 3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas. 4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).	[] []	[No se ha realizado] [No se ha realizado]

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. 2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	[] []	[No se ha realizado] [No se ha realizado]

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	[]	No se ha realizado []
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	[]	No se ha realizado []
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	[]	No se ha realizado []
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	El hospital realiza prestaciones de servicios coordinados con empresas estatales tales: como: las universidades y colegios donde sus estudiantes realizan sus pasantías. Evidencias: Acuerdos de gestión, []	[]

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros). 2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). 3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	El 90% de la población encuestada está satisfecho con la imagen global del hospital. Evidencias: Resultados de encuestas de satisfacción por mes, Resultados de pruebas de laboratorio entregados en menos de 72 horas. El 92 % de los usuarios está satisfecho con la profesionalidad del personal que le atendió. Evidencias: Resultados de calculadora de Encuesta de satisfacción del usuario. El 95% de los usuarios que nos visitan participan en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización mediante las sugerencias dejada en el buzón, donde semanalmente se le da respuesta al 100% de las quejas y reclamos. Evidencia: Buzón de sugerencias.	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	La transparencia, apertura e información en el funcionamiento de la organización se evidencia a través de los resultados de las encuestas de satisfacción, quejas y sugerencias expresadas por los usuarios. Evidencias: Resultados de Encuesta de satisfacción.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	El 95% de los usuarios recomendaría este centro de salud. Evidencias: Resultados de Encuesta.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	El 93.54% de los usuarios tienen confianza hacia la organización y sus servicios. Evidencias: Resultados de Encuesta de satisfacción	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).		No se ha realizado
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	El 96.83, de la calidad de los servicios cumple con los estándares de calidad, tiempo de entrega y enfoque medioambiental.	No se evidencias
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del Cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	La diferenciación de los servicios del Hospital Provincial Bella Vista se refleja a través de los resultados estadísticos recolectados dentro de este, como son: Sexo, edad, peso y talla, discapacidad. Evidencias: Matrices bases de datos, reporte 67ª	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Capacidad de la organización para la innovación. 6) Agilidad de la organización. 7) Digitalización en la organización.	El 96 % de la organización posee mucha agilidad en sus servicios, sobre todo en el área de emergencia que se está trabajando digital. Evidencias: Los buzones de sugerencia, encuesta de satisfacción.	No se ha realizado No se ha realizado

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Tratamos que los servicios sean realizado en un tiempo lo más breve posible, teniendo un 99.24% de facilidad y rapidez a la hora de entregar cualquier resultado. Evidencias: Buzones de sugerencia, encuesta de satisfacción.	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Se está implementando para responder a las quejas en 15 días hábiles, con esto agilizamos el tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas. Evidencias: Registro de los buzones de sugerencia.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se ha realizado

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se ha realizado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la Organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.		No se ha realizado
2) Disponibilidad y exactitud de la información.		No se ha realizado
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.		No se ha realizado
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.		No se ha realizado
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El hospital cuenta en un 95 % con la disponibilidad de la cartera de servicio, para que los usuarios estén informados del horario de atención de los diferentes servicios médicos. Evidencias: La cartera de servicio.	
6) Tiempo de espera.	El 92.5 % considera que el tiempo de espera para recibir atención médica va a depender del servicio solicitado. Evidencias: Encuesta de satisfacción y buzones de sugerencia.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Tiempo para prestar el servicio.	El 95 % considera que todo depende de la disponibilidad del servicio solicitado. Evidencias: Buzones de sugerencia, encuesta de satisfacción.	
8) Costo de los servicios.		No se ha realizado
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).		No se ha realizado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se ha realizado
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias	En el centro hemos tenidos varias queja reportada en el sistema 311, las cuales, han sido resueltas. Evidencias: Informe de 311	
Recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se ha realizado
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad		No se ha realizado

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad). 5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se ha realizado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes. 2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se ha realizado No se ha realizado

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
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	[]	[No se ha realizado]
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	[Realizamos comité por departamento con sus respectivos encargados de áreas para involucrarlo en las tomas de decisiones. Evidencias: Actas de los comités. Reuniones con su listado de participación.]	[]
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	[]	[No se ha realizado]
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	[]	[No se evidencia]
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	[]	[No se ha medido]
6) La responsabilidad social de la organización.	[]	[No se ha medido]
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	[]	[No se ha medido]
8) El impacto de la digitalización en la organización.	[En el HPBV la digitalización tiene como objetivo principal la transformación del centro impulsando la eficiencia, la competitividad y el crecimiento. Evidencia: software Sistema de Gestión Hospitalaria.]	[]
9) La agilidad de la organización.	[]	[No se ha medido]

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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.	Nuestro centro fomenta la participación del personal en un 96 % en la busca de soluciones. Evidencia: Encuestas de clima laboral	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No se ha medido
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	El 98 % del centro bajo la gestión del director posee muy buena apreciación del reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. Evidencia: La Evaluación de Desempeño.	
4) La gestión del conocimiento.	El centro tiene alianza con INFOTEP y el INAP para la gestión de conocimiento. Evidencia: Talleres de capacitación.	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	El 95 % del personal utilizan varios métodos de comunicación por medios telefónicos, afiches, avisos, comunicados, murales. Evidencia: Letreros, afiches de información.	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	En un 98% se incentiva al personal por la evaluación de desempeño, realizando incentivos cada 6 meses. Evidencia: Registro de la evaluación de desempeño.	
7) El enfoque de la organización para los	En un 93 % Se realizan planes de mejoras mediante	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
cambios y la innovación.	levantamientos en cada área. Evidencia: Reporte de mantenimiento preventivo y correctivo.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	[]	[No se ha realizado]
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	[]	[No se evidencia]
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	[En un 97 % nuestro centro todos los colaboradores tienen igualdad de oportunidades y equidad en el trato. Evidencias : EPP, evaluación de desempeño]	[]
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	[]	[No se ha medido]

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	[]	[No se ha medido]
2) Motivación y empoderamiento.	[El 96 % del personal del centro se Capacita continuamente nuestros colaboradores sobre el manejo de herramientas que puedan apoyar al]	[]

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	desarrollo de la organización. Evidencias: Plan de capacitación y certificados de participación. En un 93 % el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional, el centro es adaptable a los permisos de sus colaboradores, tanto parte médica, como administrativa. Evidencias: Fotos de talleres, listado de participación.	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).
I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de Rotación del personal, número de quejas, etc.). 2) Nivel de participación en actividades de mejora.	El 96 % del nivel de participación en actividades de mejora se realiza Periódicamente con los diferentes departamentos para la ejecución de los planes de mejora. Evidencias: Fotos de talleres, listado de participación, capacitación del personal.	No se ha medido

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados. 4) 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 ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	Se está trabajando en un 97 % en la formación de los colaboradores con relación al comportamiento y las relaciones interpersonales con los usuarios, para esto tomamos los indicadores de la encuestas. Evidencia: Encuesta de satisfacción.	No se ha medido No se evidencia

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones. 2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.		No se ha medido No se ha medido

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.		No se ha medido
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo		No se ha realiza
Financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la	Se realizan compras de acuerdo a la sostenibilidad, pero con relación a los productos reutilizables va a depender que mucho del tipo de producto. Porque por la complejidad de la institución se utilizan muchos productos	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. 4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros. 5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. 6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático. 7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	desechables. Evidencias: PACC, y registro de facturas.] [] [] [] [] []	[No se ha realiza] [No se ha realiza] [No se ha medido] [No se ha medido] [No se ha medido]

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). 2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de	La centro cuenta con un programa para pacientes con VIH, donde tenemos un grupo de psicólogos ,para la orientación y fortalecimiento en dicho programa, en ese sentido facilitado la integración de un joven psicólogo quien nos da la mano en la interpretación y apoyo asistencial con los extranjeros haitianos el cual colabora en las áreas necesitadas de él. Evidencias: Registro de la FAPPS, fotos de charlas.	No se ha realizado No se ha medido No se ha medido
Programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) 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, benchmarking, otros). 7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). 8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	[] [] [] [En el centro tratamos de reducir en un 85% el consumo de energía, dejando los equipos que no se utilizan apagados, también hemos implementado zafacones de colores para educar a los clientes al reciclaje. Evidencias: Plan mantenimiento preventivo. Fotos de Talleres.]	[No se evidencia] [No se evidencia] [No se ha medido] []

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	[]	No se ha realizado
2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	[]	No se ha medido
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	[]	No se ha medido
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	[]	No se ha medido
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	[]	No se ha medido
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	[]	No se ha medido
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	[]	No se ha medido

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	[]	[No se ha realizado]
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	[]	[No se ha medido]
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	[]	[No se ha medido]
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	[]	[No se evidencia]
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	[]	[No se ha realizado]
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	[Se certifican las inspecciones y auditorias, por parte de salud del MSP, así como las auditorias medicas por parte de las ARS. Sismap Salud el cual se tiene el primer lugar. Evidencias: Informes de auditoría de salud, Auditoria POA, Auditoria expedientes ARS.	[]

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se ha realizado
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros, se realiza a través de los informes de ejecución presupuestaria, la programación de estos y los informes generales financieros. Evidencia: Ejecución presupuestarias.	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.