

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares

**FECHA:**

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

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

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

Santo Domingo, 2021

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

| Ejemplos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Áreas de Mejora                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Los líderes (Directivos y supervisores):</b><br>1. Formulan y desarrollan la misión, la visión y valores de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados relevantes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Contamos con una misión y visión alineadas al propósito de nuestra organización que es la atención integral oncológica, a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y al PNPSP.<br>Éstas son revisadas conjuntamente con el Plan Estratégico Institucional, periódicamente, en el cual se integra la Alta Dirección y diferentes grupos ocupacionales.<br><br>Evidencias: Mural del Lobby, Memoria Anual Institucional, Portal institucional.          | No existe una divulgación masiva a todos los empleados de la misión, visión y valores de la institución. |
| 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. | En un taller de trabajo directores y gerentes del INCART, en 4 sesiones de trabajo y mediante una metodología participativa técnicamente conducida, se redefinieron los valores del INCART con los cuales se permitirá alcanzar la Misión y Visión. Estos valores están alineados a nuestra visión estratégica, respetando el marco general de valores del sector público.<br><br>Evidencias: Plan Estratégico, Portal institucional y mural del Lobby. |                                                                                                          |
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | La Misión, Visión y Valores se comunican durante la inducción de personal de nuevo ingreso y a través de talleres de toma de conciencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Los Objetivos Estratégicos y Operativos son comunicados a través del informe final del PEI, en talleres de socialización y en el seguimiento al Plan Operativo Anual (POA) mediante una comunicación interactiva con cada una de las áreas comprometidas con el cumplimiento del logro de los Objetivos Estratégicos.</p> <p>Evidencias: mural de Lobby principal, registro de participantes, página web, inducción personal de nuevo ingreso, correo electrónico y Tablero de Mando.</p>                                                                                                  |                                                                                                                             |
| 4. Garantizan una comunicación y un diálogo más amplios sobre la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>La Misión, Visión y Valores se comunican durante la inducción de personal de nuevo ingreso y a través de talleres de toma de conciencia.</p> <p>Los Objetivos Estratégicos y Operativos son comunicados a través del informe final del PEI, en talleres de socialización y en el seguimiento al Plan Operativo Anual (POA) mediante una comunicación interactiva con cada una de las áreas comprometidas con el cumplimiento del logro de los Objetivos Estratégicos.</p> <p>Evidencias: registro de participantes, página web, inducción personal de nuevo ingreso, Tablero de Mando.</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>La visión, misión y valores son revisados tomando en cuenta los cambios en el entorno, aplicando el análisis PEST.</p> <p>Evidencias: Matriz del Plan Estratégico, análisis PEST y FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | No existe una divulgación masiva para que cada colaborador conozca la visión, misión, valores y política de la institución. |

|                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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>El INCART tiene sistemas y/o aplicaciones que ayudan a aumentar la eficacia de la prestación del servicio, a potenciar las habilidades digitales e interrelacionar los procesos: XHIS, LABPLUS, PATWIN, X-FARMA, GLPI, Microsoft Office. El depto. De Tecnologías de Información y Comunicación está en un proceso de incorporación de un nuevo sistema integrado (Claro Salud). 1. Unificar de forma sistemática cada uno de los sistemas hospitalarios esto abarca las operaciones de hospitalización, pruebas radiológicas y pruebas de laboratorio que se realizan en la institución. 2. El sistema tiene un módulo que converge la parte administrativa, finanzas, facturación y almacenes. 3. Tener una herramienta actualizada que maneja de forma más precisa y una reportería adecuada las acciones del presente.</p> <p>Evidencia: Informe del Proyecto Claro Salud</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>Contamos con un Comité de Bioética Asistencial</p> <p>Evidencias: Actas de conformación de Comité de Bioética asistencial y Listado de asistencia.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | No tenemos un Comité de Ética, estamos a la espera de la convocatoria por parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) |
| 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>Se realizan reuniones y capacitaciones donde se socializa con todo el personal del INCART todo lo relacionado a la misión, visión y valores de la institución.</p> <p>En el Plan de Capacitación, se incluye el curso Habilidades de Liderazgo orientado a formar y a desarrollar capacidades a los líderes de la institución</p> <p>Evidencias: listado de asistencia a reuniones y entrenamientos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                      |

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

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1. Se tiene claramente definidas las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.                                                                                                                                                       | <p>Existe una estructura institucional aprobada por el MAP y el SNS.</p> <p>Evidencia: Organigrama Institucional y Manual de Funciones y Organización.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| 2. Se establece objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.                                                                                                                                                                       | <p>Existen indicadores de desempeño y objetivos definidos a todos los niveles.</p> <p>Evidencias: POA de las áreas, Gráficas de indicadores y objetivos, Tablero de Mando, entre otras.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| 3. Se introduce mejoras del sistema de gestión y el rendimiento de la organización, de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los pacientes (por ejemplo: perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.). | <p>Se han identificado los grupos de interés, sus necesidades y expectativas.</p> <p>Esas necesidades y expectativas se traducen en requisitos para poder cumplirlas.</p> <p>Evidencia: LI-SGC-06, Análisis de la comunidad de interés, donde se especifica con detalles los procesos llevados a cabo del SGC, para cumplir con los diferentes requisitos o expectativas del Grupo de Interés.</p> <p>La percepción de las partes interesadas sobre la calidad de los servicios ofrecidos por el Incart, se recoge mediante encuestas, redes sociales y buzones de sugerencias.</p> <p>Se introducen mejoras del sistema de gestión y el rendimiento basado en los resultados de éstos.</p> <p>Evidencias: Encuestas de Satisfacción, Manejo de Buzones, Redes Sociales y Línea 311.</p> |  |
| 4. Funciona un sistema de información de la gestión basado en el control interno, la gestión de riesgos y el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”, NOBACI, otros).                                               | <p>Nuestra Organización ha implementado sistemas de información que nos permiten monitorear, evaluar y dar seguimiento a los procesos fundamentales de nuestra organización, permitiéndonos crear y fomentar una cultura de mejoramiento continuo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tablero de Mando de las CEAS: Indicadores Clínicos y Financieros.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |

|                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de las actividades del POA: Seguimiento al cumplimiento de las actividades de los Planes Operativos.</li> <li>• Matriz de Gestión de Riesgo y Oportunidades de los procesos.</li> <li>• Sistemas Informáticos: ayudan a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| 5. Se aplica los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc. | <p>El Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución está basado en los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 con lo cual se demuestra un compromiso hacia la Mejora Continua de los Procesos. Actualmente se encuentra en proceso de migración de la certificación bajo la norma ISO 9001:2015 de AENOR a INDOCAL.</p> <p>La primera certificación se obtuvo en marzo del 2020 y en marzo de 2021 la institución pasó por la auditoría de seguimiento del 1er año y en abril 2022 la segunda auditoría, obteniendo resultados satisfactorios en todas las auditorías.</p> <p>En la primera reunión sostenida con el INDOCAL en el 2023 se acordó la preparación del INCART por medio de auditorías internas programadas.</p> <p>La institución se encuentra en un momento de preparación para la recertificación de nuestros procesos por el organismo del INDOCAL.</p> <p>Evidencias: Planes e informes de auditorías, lista de participación de reunión, correos electrónicos.</p> |  |
| 6. La estrategia de administración electrónica está alineada con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.                                                     | <p>Nuestra Organización cuenta con sistemas Informáticos que ayudan a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información</p> <p>Evidencias:<br/>Tablero de Mando de las CEAS: Indicadores Clínicos y Financieros.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |

|                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                     | Registro de las actividades del POA: Seguimiento al cumplimiento de las actividades de los Planes Operativos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| 7. Está establecidas las condiciones adecuadas para la innovación y el desarrollo de los procesos organizativos, médicos y tecnológicos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.                            | <p>El direccionamiento estratégico de nuestras operaciones ha creado las condiciones para nuestros procesos y prestaciones de servicios, tomando en cuenta el impacto y beneficios de una cultura de mejoramiento continuo, gestión de proyectos y trabajo en equipo, sustentado en la formulación e implementación de Planes Estratégicos y un Sistema de Gestión de la Calidad, como ejes fundamentales. Estos sistemas nos han permitido identificar oportunidades de proyectos para aumentar la capacidad y mejoras de nuestros procesos, así como la satisfacción de nuestros usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2020-2023</li> <li>• SGC según ISO 9000-2015</li> <li>• Buzón Sugerencias</li> <li>• Procedimientos</li> <li>• Políticas</li> <li>• Matriz de Riesgos y Oportunidades..</li> </ul> |  |
| 8. Se asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización, mediante la utilización de nuevos medios de comunicación, incluidas las redes sociales, Cartera de Servicios actualizada publicada. | <p>Existe un Plan de Comunicación que define: quién comunica, qué, cuándo, a quién y cómo comunicar. Además, la Alta Dirección mantiene un ambiente de receptividad y respeto para lograr una comunicación eficaz.</p> <p>La cartera de servicios está publicada en la recepción del hospital y en la página web.</p> <p>Evidencias: Plan de Comunicación LI-SGC-08, resultados encuesta de Clima Laboral, de satisfacción del usuario/cliente, mensajes en cuentas de redes sociales (Facebook, Instagram, X), memos, publicaciones en correos electrónicos, página web, portal de transparencia, intranet, murales y</p>                                                                                                                                                                                                                          |  |

|                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                       | periódicos, Listado de asistencia a reuniones y capacitaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| 9. Los líderes/ directivos de la organización muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados. | <p>Los líderes/ directivos demuestran su compromiso hacia la mejora continua brindando apoyo al SGC implementado, cumpliendo con los requerimientos del MAP y el SNS, los requisitos legales y reglamentarios.</p> <p>En reuniones analizan y evalúan los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición y que conducen a la mejora.</p> <p>Evidencias: Reuniones del equipo de Calidad, reuniones internas y externas, auditorías internas, auditorías externas, alianzas internacionales para mejora de procesos gerenciales, de investigación y asistenciales, informes.</p>                                                                                                                                                                                                                 |  |
| 10. Se comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados, a los empleados y grupos de interés relevantes.                                                                    | <p>El Departamento de Recursos Humanos comunica todos los cambios y asuntos de interés relacionados con los colaboradores.</p> <p>Todo lo relacionado con la comunicación a los grupos de interés se realiza en coordinación con el Departamento de Mercadeo y Comunicaciones a través de las redes sociales, publicaciones en periódico, murales y página web, p. ej., actividades sociales, charlas, cartera de servicios, cambios de horarios, teléfonos, artículos médicos, notas de prensa.</p> <p>La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública pone a disposición de los ciudadanos los contenidos de transparencia considerados en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Ley 200-04 y el Decreto No. 130-05 que regula esta ley. Es además el medio de recepción y remisión de las quejas,</p> |  |

|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                             | <p>denuncias, reclamaciones y sugerencias de la ciudadanía.</p> <p>Evidencias: correos electrónicos, memos, mensajes en redes sociales, publicaciones en murales, página web, portal de transparencia, intranet y periódico, realización de actividades sociales y eventos, informes de auditorías, visitas de seguimiento, entre otros. Listado de asistencia a reuniones y capacitaciones.</p>                                                                                                               |  |
| <p>II. El sistema de gestión evita la corrupción y el comportamiento poco ético y también apoya a los empleados al proporcionar pautas de cumplimiento.</p> | <p>Gestionamos la prevención de la corrupción, a través de la ley 41-08 de Función Pública.</p> <p>Acorde a la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones tenemos conformado el Comité de Compras, el cual se asegura del cumplimiento para la compra y contrataciones de bienes y servicios. Se realizan reuniones y capacitaciones donde se socializa con todo el personal</p> <p>Evidencias: Registros de asistencia, inducción del nuevo personal, registro de asistencia y minutas del Comité de Compras.</p> |  |

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

| Ejemplos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Áreas de Mejora                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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 realizan los servicios médicos, estimulando la creación de grupos de mejora, entre otros.</p> | <p>La institución pone en práctica lo que establece en sus objetivos y valores de la forma más abajo expuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulgando los objetivos estratégicos de la Planeación Estratégica Institucional (PEI) y promoviendo a los empleados los valores contenidos en la Filosofía Institucional.</li> <li>- Ejerciendo un liderazgo efectivo y participativo en su ámbito de influencia.</li> <li>- Asegurando el correcto y transparente uso de los recursos, respetando los derechos de personal y</li> </ul> | <p>No contamos con un código de ética, ya que estamos esperando la emisión por parte del SNS, el cual será común para todos CEAS.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>usuarios, emulando así con su comportamiento, los valores institucionales.</p> <p>- Conformación del Comité de Bioética (CBI)</p> <p>- Realizando reuniones de seguimiento tales como:</p> <p>Revisión por la Dirección<br/>Revisión del Equipo de Calidad: reunión para revisar los indicadores de desempeño de las diferentes áreas de la institución, así como, el seguimiento a los planes de mejoras.</p> <p>Reuniones Comité de Garantía de la Calidad: revisión de los indicadores de salud y puntos de mejora de la institución.</p> <p>Reuniones periódicas para ver metas y objetivos de producción y servicio con el involucramiento de las áreas a través del formulario 67A, Ejecuciones Presupuestaria, Tablero de Mando CEAS</p> <p>Evidencias: Minutas de reuniones, listados de asistencia, formulario 67A, remisiones de formularios, informes al SNS.</p> |  |
| <p>2. Inspira a través de una cultura de liderazgo impulsada por la innovación y basada, en la confianza mutua y la apertura, para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> | <p>Para promover la cultura de confianza y respeto la institución establece:</p> <p>- Reuniones para discutir temas de importancia con la participación de empleados de diferentes niveles jerárquicos de la institución.</p> <p>- Talleres de Humanización y Sensibilización al personal de la institución.</p> <p>- Actividades sociales y culturales entre los empleados de la organización.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |

|                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                              | Evidencias: Minutas de reuniones, programa de capacitación, Lista de asistencia a capacitación y reuniones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| 3. Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.                                                                | <p>La institución mantiene informado a los empleados a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicaciones y memorándums internos, correos y anuncios a través de la página web y en murales informativos a través de publicaciones.</li> <li>- Se han realizado encuestas de clima laboral a los empleados por parte de Gestión Humana.</li> <li>- Evidencias: Página Web, comunicaciones, invitaciones a actividades, correos electrónicos.</li> </ul>                             |  |
| 4. Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual. | <p>Establecimiento de inducción al puesto, procedimientos, instructivos, manuales, ayudas visuales y otros documentos que ayuden a los empleados a realizar sus tareas de una forma estandarizada.</p> <p>Para impulsar la consecución de planes y objetivos, se elaboran planes de acción donde se monitorea el avance mediante reuniones de seguimiento.</p> <p>Evidencias: procedimientos, planes de acción, acuerdos de desempeño, minutas de reuniones, nóminas de incentivo por cumplimiento.</p> |  |
| 5. Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.                                 | <p>Elaboración y monitoreo de los acuerdos de desempeño de los empleados, reuniones de áreas, reuniones de Calidad.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de desempeño, minuta de reuniones, listados de asistencia.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |

|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 6. Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se ajusten a los nuevos requisitos (preparándose para los imprevistos y aprendiendo rápidamente. | Entrenamiento cruzado, charlas y capacitaciones de acuerdo a la detección de necesidades, programa de Capacitación, tanto para el personal administrativo como para el personal de la salud.<br><br>Evidencias: Registro de entrenamiento, formulario de detección de necesidades, programa de capacitación y acuerdo de desempeño.                  |  |
| 7. Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.                                                                                                                   | Los esfuerzos individuales y de equipo son reconocidos en reuniones de seguimiento del desempeño y en actividades. Cada 6 meses se reconocen a los empleados que hayan tenido un desempeño sobresaliente en sus funciones.<br>Evidencias: Procedimiento de pago de incentivos al personal, Incentivos por Desempeño y Certificado de Reconocimiento. |  |

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

| Ejemplos                                                                                                                                                                                                                                                                         | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1. Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.                               | Al definir el contexto de la institución en el diseño del SGC y en el proceso de Planeación Estratégica, se hizo un Análisis de los grupos de interés del INCART, donde se plasmaron sus necesidades y expectativas para convertirlas en requisitos y poder satisfacerlas. Se revisa conjuntamente con el avance los objetivos estratégicos y operativos.<br><br>Evidencias: LI-SGC-06 Análisis de la comunidad de interés, revisión del PEI y POA. |                 |
| 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. | Desarrollamos y mantenemos relaciones proactivas con el Ministerio de Salud Pública, el Viceministerio de Garantía de Calidad, el Servicio Nacional de Salud, el Servicio Regional de Salud Metropolitano.<br><br>Evidencias: Donaciones de medicamentos, Instrumentos y equipos, Jornadas de Prevención.                                                                                                                                           |                 |

|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 3. Identifican las políticas públicas, especialmente relacionadas con el sector, relevantes para la organización para incorporarlas a la gestión. | <p>Se ha definido el Marco Normativo que rige la organización y contiene los requisitos legales y reglamentarios que se deben cumplir. Entre los principales se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley 42-01, Ley General de Salud y sus reglamentos</li> <li>- Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social y sus Reglamentos</li> <li>- Ley 41-08 de Función Pública</li> <li>- Decreto 732-04, que aprueba el reglamento de RRHH del Sistema Nacional de Salud</li> <li>- Constitución de la República Dominicana</li> <li>- Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo</li> <li>- Decreto No. 00024-05 que oficializa el Modelo de Redes de los Servicios Regionales de Salud</li> <li>- Decreto No. 134-12 que otorga autonomía funcional al INCART como parte de la Red Pública de Servicios Asistenciales</li> <li>- Reglamento 434-07 para los CEAS y demás normas establecidas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.</li> </ul> <p>Evidencias: Definido en MA-SGC-01, documentos de origen externos (INTRANET), página web y memorias institucional.</p> |  |
| 4. Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.                                                 | <p>La Planeación Estratégica del INCART se alinea con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), el Plan Estratégico del Servicio Nacional de Salud y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y los objetivos de los órganos rectores (SNS, SRSM...); A partir de la PE, se elabora el Plan Operativo Anual (POA), que conlleva un Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y un presupuesto, los cuales son la expresión financiera cuantitativa de los propósitos, programas y actividades. Este presupuesto es aprobado por el organismo correspondiente</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Evidencias: POA 2025 PACC 2025, Presupuesto anual del INCART 2025.                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| 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.). | Desarrollamos alianzas con universidades, proyectos de cooperación internacional, centros hospitalarios y entidades del sector público.<br><br>Evidencias: Acuerdos de alianzas, contratos.                                                                                                                   |  |
| 6. Participan en las actividades organizadas con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.                                                                                                                                                                                                                                                                   | La Alta Dirección participa en actividades de nuestros órganos rectores, fundaciones y voluntariado.<br><br>Evidencias: Fotografías publicadas en las redes del INCART.                                                                                                                                       |  |
| 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.                                                                                                                                      | A través de las redes sociales y la página web del INCART se publican los servicios que brindamos, artículos y actividades centrado en las necesidades de grupos de interés a través del Depto. de Mercadeo.<br><br>Evidencias: Publicaciones en redes sociales (página WEB, instagram, facebook, X, youtube. |  |

## 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 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>La Organización:</b><br>I. Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante | Se evalúa el contexto de la institución utilizando el análisis FODA y PEST al elaborar el Plan Estratégico |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 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>Institucional y frente a cualquier modificación que afecte el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).</p> <p>Evidencia: Informe del ejercicio realizado para definir el Plan Estratégico Institucional.</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>Disponemos de un listado LI-SGC-06 Análisis de la comunidad de interés que incluye los grupos de interés relevantes sus necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencias: Listado de grupo de interés, reuniones, correos, convocatorias.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| 3. Analiza las reformas del sector público, especialmente las del sector salud, para definir y revisar estrategias efectivas.                                                                                                                                                                                       | <p>Regularmente llevamos a cabo evaluaciones considerando el análisis PEST (Político, Económico, Social y Tecnológico).</p> <p>Evidencia: análisis PEST.</p> <p>Tenemos registros electrónicos en formato Excel y en nuestro sistema informático hospitalario. Estos registros son generados y analizados de forma periódica, lo que permite a cada departamento y a la institución en su conjunto evaluar el rendimiento de los procesos y de la organización para tomar decisiones.</p>                                                                                             |  |
| 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.).                                                                                               | <p>La evaluación del rendimiento de la empresa se lleva a cabo a través de indicadores establecidos internamente y por nuestras autoridades directivas; se realiza un análisis FODA al elaborar el Plan Estratégico Institucional y en respuesta a cambios que afecten el Sistema de Gestión de Calidad. Además, se han establecido matrices de riesgos para los procesos dentro del alcance del sistema de gestión de calidad, las cuales se supervisan regularmente.</p> <p>Evidencias: Informe del ejercicio realizado para definir el Plan Estratégico Institucional vigente,</p> |  |

|  |                                                            |  |
|--|------------------------------------------------------------|--|
|  | monitoreo de indicadores y matriz de riesgos de procesos.. |  |
|--|------------------------------------------------------------|--|

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Áreas de Mejora</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <p>±.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.</p> | <p>La misión y visión se implementan a través del Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Estratégico Institucional (PEI). Nuestros objetivos estratégicos están alineados con la visión y misión institucional:</p> <p>Proporcionar un servicio integral al paciente oncológico.<br/> Garantizar la calidad del servicio.<br/> Promover la investigación y la enseñanza.<br/> Asegurar la sostenibilidad financiera e institucional.<br/> Hemos realizado un análisis FODA donde identificamos las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que sirvieron como base para establecer los objetivos estratégicos de nuestro PEI.</p> <p>Contamos con un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, lo que implica un sistema de gestión de riesgos por procesos. Este sistema nos permite identificar riesgos potenciales y tomar medidas para mitigar o eliminar dichos riesgos, contribuyendo así al logro de nuestros objetivos.</p> <p>Evidencia: POA anual, PEI cada 4 años, Análisis FODA de objetivos estratégicos.</p> |                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>2. Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, incluyendo los usuarios (individuos, familias y comunidades) al igual que otros sectores y subsectores que intervienen en la resolución de los problemas sanitarios, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> | <p>Todos los grupos de interés pertinentes participaron en la elaboración del PEI. Además, disponemos de una matriz de análisis de nuestra comunidad de interés.</p> <p>Evidencias: registros, talleres, invitaciones o convocatorias, Matriz Análisis Comunidad de Interés (LI-SGC-06).</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>Durante la supervisión y seguimiento de nuestro Plan Operativo Anual (POA) y Plan Estratégico Institucional (PEI), evaluamos los resultados de nuestros procesos y analizamos su impacto, que abarca aspectos como la sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y transversalización de género. Comparamos estos resultados con los esperados o planificados para determinar si se han cumplido las actividades, lo que nos ayuda a evaluar la calidad de nuestro POA y PEI.</p> <p>Evidencia: tableros de control del INCART para el Plan Operativo con el fin de dar seguimiento a la ejecución del Plan Estratégico Institucional.</p> |  |
| <p>4. Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.</p>                                                                                                                                                                                                                                | <p>Al desarrollar nuestro Plan Operativo Anual (POA), consideramos las demandas de recursos de cada área, que abarcan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimientos de personal</li> <li>Necesidades de formación</li> <li>Adquisición de equipos y tecnologías nuevas</li> <li>Planificación de recursos para la introducción de nuevos servicios</li> </ul> <p>Evidencia: Formulario de necesidades de capacitación, correos informativos, requerimientos de compra, convocatoria de reunión, lista de participación.</p>                                                                                                                                 |  |

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Áreas de Mejora</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <p><b>Los líderes (directivos y supervisores):</b><br/> 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>El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2023 establece las principales acciones a realizar dentro del período de tiempo definido, tras examinar el contexto de la institución a través de un análisis FODA. Este plan consta de un objetivo estratégico, cuatro ejes estratégicos, trece objetivos específicos y veintiuna líneas de acción, redactadas de manera que puedan integrarse con la planificación operativa.</p> <p>Evidencias:<br/> Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2023.</p> |                        |
| <p>2. Los objetivos operativos se traducen en programas y tareas con indicadores de resultados.</p>                                                                                                                                                | <p>Cada año, se elabora el Plan Operativo Anual (POA) basado en los objetivos del PEI, en el cual se establecen los planes, programas y proyectos para las unidades correspondientes. El grado de cumplimiento se evalúa mensualmente y se informa trimestralmente al SRSM.</p> <p>Evidencias:<br/> Plan Operativo Anual (POA).</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>Cada mes, El Departamento de Planificación y Desarrollo supervisa estos planes y tareas utilizando una matriz POA y comunica el estado de los mismos al SRSM. Al final de cada trimestre, se informa al SRSM sobre el estado de lo programado en comparación con lo ejecutado, junto con las pruebas correspondientes.</p> <p>Evidencias: Matriz POA, reportes, minutas y evidencias.</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>Para garantizar la ejecución de la estrategia, se llevan a cabo reuniones semestrales para evaluar los avances de la organización hacia el logro de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2020-2023, Plan Operativo Anual (POA), Seguimiento a planes, programas y proyectos, seguimiento a la ejecución del presupuesto, listado de asistencia a reuniones.</p> |  |

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

| Ejemplos                                                                                                                                                                                                                  | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Áreas de Mejora |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1. Identifica las necesidades y los motores impulsores de la innovación y el cambio, teniendo en cuenta las oportunidades y la necesidad de la transformación digital.                                                    | <p>Existe una División de Planes, Programas y Proyectos que junto al Departamento de Tecnología de la Información Comunicación fomentan tanto la innovación como el cambio tecnológico para agilizar los procesos administrativos y hospitalarios.</p> <p>Evidencias: proyecto de Claro Salud, proyecto de Acceso Remoto, Automatización de turnos, listas de asistencia</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. | <p>Tenemos una Dirección de Investigación y Gestión del Conocimiento que impulsa tanto la investigación clínica y trasnacional como la formación continua del personal de salud.</p> <p>Evidencias: proyectos de investigación realizados, Comité de Bioética de la Investigación, evaluaciones de trabajos de investigación y tesis universitarias, programa académicos.</p> |                 |

|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 3. Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.                                                                                        | <p>Los resultados de la organización son enviados a los órganos rectores según sean requeridos.</p> <p>Evidencias: correos electrónicos, LI-SGC-08 Plan de Comunicación</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | No existe una política de innovación |
| 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.         | <p>Durante la elaboración de los acuerdos de rendimiento, el empleado y su supervisor tienen la oportunidad de sugerir mejoras en las áreas en las que trabajan.</p> <p>Evidencia: Formularios acuerdos de desempeño.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |
| 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. | <p>La División de Calidad en la Gestión promueve la mejora continua de los procesos a través de Sistema de Gestión de Calidad implementado. A través de las encuestas aplicadas por la División de Atención al Usuario y los buzones de quejas y sugerencias, se identifican las necesidades y expectativas de los usuarios para proponer mejoras en los procesos.</p> <p>Evidencias: Resultados de las encuestas de satisfacción e informes de los resultados de quejas y sugerencias y proyectos de mejora.</p> |                                      |
| 6. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.                                                                                                | <p>Para los cambios planificados, la organización utiliza el formulario Planificación y Ejecución de Proyecto (FO-SGC-23) para la programación de las actividades y para la adquisición de bienes y servicios para la implementación de los cambios, se siguen los lineamientos del PR-COM-01.</p> <p>Evidencias: registros en FO-SGC-23, PR-COM-01, órdenes de compra y contrataciones.</p>                                                                                                                      |                                      |

### CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

| Ejemplos                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1. Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.                                                                                                                                                                                     | <p>El Departamento de Recursos Humanos realiza reuniones con el área de calidad periódicamente para crear, actualizar y modificar procedimientos internos y mejoras continuas.</p> <p>Evidencias:<br/>Formulario, procedimientos y descripciones de Puestos.</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>Existe una Política de Gestión de Recursos Humanos que incluye flexibilidad.</p> <p>Evidencias: Política de Gestión de Recursos Humanos, damos cumplimiento a la ley 41-08<br/>El Departamento de Recursos Humanos posee políticas de RRHH alineadas a la Ley 41-08 y la Ley Orgánica sobre Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad No. 05-13</p> <p>Procedimiento de Contratación e Inducción de Personal.<br/>Formularios de permisos, licencias, vacaciones, tardanzas.<br/>Licencias y permisos por maternidad y paternidad.<br/>Permisos de estudios.</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>Existe una Política de Gestión de Recursos Humanos que incluye flexibilidad.</p> <p>El Departamento de Recursos Humanos posee políticas de RRHH alineadas a la Ley 41-08 y la Ley Orgánica sobre Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad No. 05-13</p> <p>Procedimiento de Contratación e Inducción de Personal.</p>                                                                                                                                                                                                                                           |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Formularios de permisos, licencias, vacaciones, tardanzas.</p> <p>Licencias y permisos por maternidad y paternidad.</p> <p>Permisos de estudios.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| 4. Revisa la necesidad de promover las carreras y desarrollar planes en consecuencia.                                                                                                                                                                                  | <p>Existe una Política de Gestión de Recursos Humanos que incluye flexibilidad como son: permisos de estudios, capacitaciones de desarrollo presenciales y virtuales.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Correos de solicitud de formación sobre capacitaciones virtuales y presenciales.</p> <p>Lista de Asistencia de Capacitaciones sobre Hacienda e Inversión Pública (CAPGEFI), Formación de Facilitador de la Formación Profesional (INFOTEP).</p> <p>Lista de Asistencia de Capacitaciones del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).</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>El Departamento de Recursos Humanos garantiza que las capacidades de su personal sean adecuadas a través del análisis de los Perfiles y Descripciones de Puesto, Inducción Administrativa e Inducción al puesto, y mediante el cumplimiento de lo establecido en los Procedimientos de Contratación e Inducción de Personal y Reclutamiento y Selección de Personal.</p> <p>Además garantiza las competencias y capacidades del personal a través de la evaluación de desempeño realizado trimestralmente.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Perfiles y Descripciones de Puesto actualizadas.</p> <p>Lista de asistencia a Inducción Administrativa.</p> <p>Procedimiento de Contratación e Inducción de Personal.</p> <p>Procedimiento de Reclutamiento y Selección</p> <p>Minuta monitoreo Acuerdos de Desempeño.</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>El Departamento de Recursos Humanos garantiza que las capacidades de su personal sean adecuadas a través del análisis de los Perfiles y Descripciones de Puesto, Inducción Administrativa e Inducción al puesto, y mediante el cumplimiento de lo establecido en los Procedimientos de Contratación e Inducción de Personal y Reclutamiento y Selección de Personal.</p> <p>Evidencia:<br/>Perfiles y Descripciones de Puesto actualizadas.<br/>Lista de asistencia a Inducción Administrativa.<br/>Procedimiento de Contratación e Inducción de Personal.<br/>Procedimiento de Reclutamiento y Selección.</p> |  |
| <p>7. Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas</p>                                                                                                                                     | <p>La institución apoya la cultura del desempeño a través de la implementación de los Acuerdos de Desempeño, para este proceso se analizan las metas, individuales y de equipo, establecidas desde el ingreso del empleado, las calificaciones obtenidas son tomadas en cuenta para la distribución de las remuneraciones. También tenemos la política de Reconocimiento al Mérito que se realiza de forma anual.</p> <p>Evidencia:<br/>Formulario de Acuerdos de Desempeño.<br/>Minuta monitoreo Acuerdos de Desempeño<br/>Formulario de Evaluación de Empleados para Reconocimiento al Mérito.</p>              |  |
| <p>8. (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>                                                                                  | <p>Están implementados los Acuerdos de Desempeño, para este proceso se analizan las metas, individuales y de equipo, establecidas desde el ingreso del empleado, las calificaciones obtenidas son tomadas en cuenta para la distribución de las remuneraciones. También tenemos la política de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |

|                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                |                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                            | <p>Reconocimiento al Mérito que se realiza de forma anual.</p> <p>Evidencia:<br/>Formulario de Acuerdos de Desempeño.<br/>Formulario de Evaluación de Empleados para Reconocimiento al Mérito.</p>                                             |                                       |
| 9. Se aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: funciona una unidad de género, y acciones relacionadas a esta. | El Departamento de Recursos Humanos posee políticas de RRHH alineadas a la Ley 41-08 y la Ley Orgánica sobre Igualdad de Derechos de las Personas. Contamos con una política de igualdad de género suministrada por nuestros órganos rectores. | No contamos con una unidad de género. |

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1. Se implementa una estrategia / plan de desarrollo de recursos humanos basado en la competencia actual y el desarrollo de perfiles competenciales futuros identificados, incluyendo las habilidades docentes y de investigación, el desarrollo de liderazgo y capacidades gerenciales, entre otras. | <p>Se ha implementado un indicador de cumplimiento de capacitación (programados vs. realizados). Se realizan actividades, cursos, talleres, diplomados y conferencias, dirigidos a mejorar la competencia del colaborador y la atención en salud.</p> <p>También existe un Procedimiento de Realización Actividades Académicas del INCART, así como existe un Departamento de Investigación y Gestión del Conocimiento que promueve la investigación clínica y trasnacional y la educación continuada del personal de la salud.</p> <p>Evidencias: proyectos de investigación realizados, Comité de Bioética de la Investigación, evaluaciones de trabajos de investigación y tesis universitarias, programa académicos.</p> |                        |
| 2. Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento de equipo e individual.                                                                                                                                                                                       | La institución posee como parte de su procedimiento de Contratación e Inducción de Personal, la Inducción Administrativa y la Inducción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        |

|                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                | <p>al Puesto, ambas sirven de apoyo y acompañamiento al empleado desde su inicio y en el proceso de adaptación al cargo.</p> <p>Evidencias:<br/>Procedimiento de Contratación e Inducción de Personal.<br/>Lista de asistencia a la Inducción Administrativa.</p>                                                                                                                                                                                         |  |
| 3. Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.                                                                                                                                                                | <p>El área de reclutamiento en conjunto con los encargados departamento realizan las promociones internas de los colaboradores, de acuerdo al perfil del puesto.</p> <p>Evidencias:<br/>Formularios de Entrevistas<br/>Pruebas psicométricas requeridas de la posición<br/>Acción de personal<br/>Carta del área autorizando el traslado.</p>                                                                                                             |  |
| 4. Se desarrollan y promueven métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).                  | <p>En la actualidad se están ofreciendo las capacitaciones virtuales y presenciales a través de la plataforma ofrecida por INAP, INFOTEP y CAPGEFI.</p> <p>Evidencias:<br/>Formularios de solicitudes Capacitaciones sobre Hacienda e Inversión Pública (CAPGEFI),<br/>Fotos por WhatsApp y lista de asistencia virtual a través de plataforma, calificaciones Formación Profesional (INFOTEP).<br/>Formularios de solicitudes Capacitaciones (INAP).</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>La institución, a través de la División de Capacitación y Desarrollo, analiza las áreas de impacto y a través de este análisis se incluyen las capacitaciones detectadas en el Plan de Capacitación Anual y posteriormente se dan a conocer en el Programa de Capacitación Trimestral. La ejecución de la capacitación de manejo de conflicto, y ética</p>                                                                                             |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>profesional. Actualmente contamos con un representante del comité de ética, el mismo es convocado a las inducciones y trata temas relacionados a la ética como servidor público, derechos y deberes.</p> <p>Evidencia: acta de conformación del comité de ética, listas de participación, convocatorias a capacitaciones.</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>La institución evalúa los programas de formación a través de los Formulario de Evaluación de Capacitación y Facilitador; y Evaluación de Eficacia de la Capacitación, a través de estos se recibe la retroalimentación de los participantes y de los responsables de área en cuanto a la mejora de los colaboradores luego de la capacitación. También se emite trimestralmente el Informe de Capacitación, donde se dan a conocer indicadores de asistencia, logro del programa de capacitación, horas, nombres empleados en capacitación, etc.</p> <p>Evidencia:<br/>Formulario de Evaluación de Capacitación y Facilitador<br/>Formulario de Evaluación de Eficacia de la Capacitación<br/>Informe Trimestral de Capacitación</p> |  |

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

| Ejemplos                                                                                                                                                                                       | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                     | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>I. 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>La institución cuenta con canales de comunicación para los empleados.</p> <p>Evidencias: Buzones, Comité de Ética, Unidad de Relaciones Laborales</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>Periódicamente se realizan reuniones de seguimiento del POA, donde participan todas las áreas en conjunto con el departamento de planificación y Desarrollo.</p> <p>Evidencias:<br/>Listado de asistencia de los encargados de áreas y Correos electrónicos</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>La organización realiza encuesta de clima organizacional cada dos años de acuerdo a los lineamientos del MAP</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima, y los informes de seguimiento.</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.                                                            | <p>El INCART posee un médico ocupacional para la supervisión de la seguridad laboral, concientizar al personal por medio de charlas, capacitaciones y periódicamente se realizan jornadas de vacunación.</p> <p>Evidencia: Acción de personal integración medico ocupacional, listas de participantes, diapositivas y memos.</p>                                                                                                     |  |
| 5. Se asegura un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida personal y familiar de los empleados.                                                                                                                                                                | <p>La institución posee varios horarios trabajo para garantizar un horario flexible a sus empleados. El horario administrativo es de 40 horas a la semana. La organización cuenta con un Comité de Bioética, el cual promueve una cultura de valores éticos. El personal de nuevo ingreso es inducido en los valores éticos de la institución.</p> <p>Evidencia: listas de participación de inducción, fotografías de inducción.</p> |  |
| 6. Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.                                                                                                                                                              | <p>El Departamento de Recursos Humanos posee políticas de RRHH alineadas a la Ley 41-08 y la Ley Orgánica sobre Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad No. 05-13</p>                                                                                                                                                                                                                                                  |  |

|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                   | Evidencias: Personal con discapacidad contratada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| 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. | <p>La institución cuenta con un programa de charlas de educación al usuario donde se exponen los temas de Prevención del cáncer, Que son los linfomas, El veneno que fumamos, entre otras. También contamos con el Cronograma de Escuela para Pacientes donde se tratan los temas de prevención de infecciones, nutrición saludable, cuidados asistidos por enfermería y cuidados pre y posquirúrgicos. Contamos con un Cronograma de Grupo de Apoyo, en este se tratan temas superando la pérdida, cuidando al cuidador, movimiento de vida y riso terapia.</p> <p>El Incart realiza reconocimientos a los empleados destacados de manera semestral.</p> <p>Evidencia: fotografías publicadas en redes sociales, Informes trimestrales, cronogramas de trabajo, cronograma para grupos de apoyo.</p> |  |

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

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

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

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p><b>Los líderes de la organización:</b></p> <p>1. Identifican a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones. Por ejemplo: Proveedores de equipos, insumos o servicios; universidades; grupos de voluntariados, organizaciones comunitarias, y sociedad civil, organismos internacionales, ARS, etc.).</p> | <p>Existen convenios de colaboración con académicos, universidades, otros centros de salud nacionales e internacionales, proveedores, Voluntariado, sociedad civil, público privado.</p> <p>Evidencias: convenios, contratos, resultados de la colaboración, listado de proveedores, colaboradores, patrocinadores.</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>El Incart ha desarrollado acuerdos con universidades nacionales para la realización de residencias médicas a cargo del Comité de Enseñanza y de pasantías para el personal administrativo.</p> <p>Se han sometido propuestas de investigación al Fondo Nacional de Innovación y Desarrollo Científico y Tecnológico (FONDOCYT) y realizadas en colaboración con el Instituto de Cancerología Nacional de México y la UASD.</p> <p>Creación del Club de donantes.</p> <p>Evidencia: contratos, cartas de acuerdos, presentación en Power Point de propuestas.</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>El Instituto Nacional del Cáncer ha desarrollado una matriz de alianza y convenios con la finalidad de dar un seguimiento más efectivo, desde cuando se inician los convenios y alianzas hasta la fecha de finalización de la misma, los responsables del seguimiento y revisión de la matriz es el área de División de Formulación Monitoreo y Evaluación de Planes, Programa y Proyecto. Existen convenios de colaboración académicos, universidades, otros centros de salud nacionales e internacionales, proveedores, sociedad civil, público privado.</p> <p>El Incart ha desarrollado acuerdos con universidades nacionales para la realización de residencias médicas a cargo del Comité de Enseñanza y de pasantías para el personal administrativo.</p> |  |

|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                              | <p>Evidencia: Se han sometido propuestas de investigación al Fondo Nacional de Innovación y Desarrollo Científico y Tecnológico (FONDOCYT) y realizadas en colaboración con el Instituto de Cancerología Nacional de México y la UASD.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| <p>4. Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> | <p>El Instituto Nacional del Cáncer INCART ha formalizado alianzas y convenios con las siguientes instituciones :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>**Programa de medicamentos esenciales PROMESE/CAL-INCART</li> <li>** MIPYMES-INCART Fortalecimiento de programas para el Desarrollo Empresarial y de las habilidades de los emprendedores.</li> <li>** Tesorería nacional-Incart para la calidad de establecer máximo y mínimo las cuentas operativas de las instituciones que captan recursos de forma directa.</li> <li>** Gabinete Política Social de la Presidencia (GPS)-INCART para las contrataciones de personas, Bienes, Servicios y Obras.</li> <li>** SENASA-INCART para el plan de servicios de salud</li> <li>** INDOCAL-INCART para ofrecer servicios de certificación de sistema de gestión.</li> <li>** VOLUNTARIADO-INCART INCART camina contigo.</li> <li>** INESIMED-INCART acuerdo Imágenes Médicas.</li> <li>**Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña UNPHU-INCART</li> <li>**Fundación LOATA-INCART</li> <li>**Instituto Técnico Superior Comunitario ITSC-INCART</li> <li>**INCART-MP PATHOLOGY</li> <li>**Convenio INCART - Bader María Pedemonte</li> <li>**Acuerdo de Colaboración INCART - PUCMM</li> <li>**Acuerdo de Afiliación INCART - UNIBE</li> <li>**Acuerdo Interinstitucional INCART - Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)</li> </ul> <p>Evidencia: Contratos y Convenios</p> |  |

|                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                            |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                            |  |
| 5. Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública. | Los proveedores son contratados de acuerdo a la Ley de Compras y Contrataciones 340-06 tomando en consideración criterios de responsabilidad social.<br>Evidencias:<br>Procesos de Compras |  |

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Áreas de Mejora</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 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. | La opinión de los usuarios es tomada en cuenta por medio de las vías destinadas para estos fines (buzones de quejas, redes sociales, sistema 311) para el desarrollo de nuevos proyectos de mejora con el involucramiento indirecto de los ciudadanos/clientes en el proceso de toma de decisiones.                                                                                                                                                                                                                                                         |                        |
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                           | Se cuenta con la Oficina de Libre Acceso a la información, que mediante un portal se hace transparente el funcionamiento de la organización.<br>Se cuenta con una página web y diferentes redes sociales donde se colocan informaciones pertinentes para los diferentes grupos de interés. También la institución cumple con la entrega a tiempo y calidad de la información de los reportes solicitados por órganos rectores (SNS, SRSM, MAP, etc.).<br><br>Evidencias:<br>Portal de Libre Acceso a la información, Página Web y Redes Sociales, Informes. |                        |

|                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <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>La organización informa a los usuarios sobre sus servicios a través de la página web de la institución y a través de las diferentes redes sociales. Se cuenta con una cartera de servicios aprobada por la Dirección General de Habilitación.</p> <p>Se garantiza la transparencia de la gestión y se fortalece la confianza de los pacientes a través de nuestra carta compromiso al ciudadano que se encuentra en vigencia y se le da respuesta a cualquier incumpliendo a través de cartas de subsanación.</p> |  |
|                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Evidencias:<br/>Página Web, Redes Sociales.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |

#### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

| Ejemplos                                                                                                  | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <p>I. Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente.</p> | <p>Para garantizar el cumplimiento del objetivo estratégico y asegurar el auto sostenibilidad financiera de la institución, mediante la gestión eficiente de los recursos, la institución utiliza la herramienta “flujo de caja”, lo que nos permite establecer una base sólida para sustentar las deudas y/o compromiso con proveedores y colaboradores. El Incart cuenta con un POA institucional alineado al PEI, el cual es monitoreado por el funcionario correspondiente.</p> <p>Evidencia:<br/>Flujo de caja proyectado, Flujo de caja mensual ejecutado, POA, PEII</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>El INCART cuenta con la Unidad de Auditoría de la Contraloría y con la Sección de Revisión y Control, las cuales realizan revisión minuciosa de todas las operaciones de compras, desembolsos (pagos a proveedores y colaboradores) y reembolso a pacientes, conforme a las normas establecidas. Así mismo la institución cuenta con la Unidad de Acceso a la Información y su portal de transparencia apegados a las normas establecidas. La institución cuenta además con el comité de compras y contrataciones públicas para analizar las compras y garantizar la transparencia en las compras de la institución.</p> <p>La institución se encuentra en proyecto de implementación de un sistema que integre la Gestión Hospitalaria, Administrativa y Financiera.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal <a href="http://www.incart.gob.do">http://www.incart.gob.do</a></p> <p>Sección OAI</p> <p>SIGEF</p> <p>Ejecución Presupuestaria</p> <p>Proyecto Claro Salud</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 INCART realiza análisis de riesgos y oportunidades en decisiones financieras relevantes, realizando análisis financiero y reuniones con las áreas pertinentes.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Actas de Reuniones</p> <p>Análisis financieros</p> <p>Listas de participación</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>No contamos con una matriz de riesgos en el departamento financiero, que nos permita Identificar y desarrollar las oportunidades para la toma de decisiones alineadas a los objetivos financieros.</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>Contamos con el Comité de Compras para asegurar la Gestión rentable y ahorrativa de los recursos. La institución cuenta con un sistema de contabilidad por centro de costos, donde se identifica las debilidades financieras de cada centro y son</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                          | <p>socializadas con los gerentes de áreas para presentar posibles mejoras a los resultados.</p> <p>El INCART cumple con las normativas del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), mediante la herramienta SIGEF, contando con los componentes Presupuesto, Tesorería. Todos los ingresos del INCART son depositados en la cuenta única del tesoro y los pagos realizados a través de la plataforma SIGEF, validados por la Contraloría General de la RD. Los activos fijos están registrados y controlados en el sistema de administración de bienes SIAB.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Registro Bienes SIAB<br/>SIGEF</p> |  |
| 5. Reporta consistentemente la producción hospitalaria, en base a indicadores estandarizados e informaciones confiables. | <p>Existe un informe mensual del área de hospitalización, donde se evidencia la producción y los indicadores de esta área. Además de un informe trimestral de producción del área; Un informe mensual de los insumos y medicamentos</p> <p>Evidencia: Informe de indicadores, informe de insumos y medicamentos</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                        | <b>Áreas de Mejora</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1. Ha creado una organización de aprendizaje que proporciona sistemas, procesos y procedimientos (protocolos) para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización. | <p>Existencia de bases de datos actualizados institucionales, para el análisis y producción de información alineada a la estrategia y objetivos operativos.</p> <p>Evidencia: Base de datos actualizadas y extraíbles con fines de información</p> |                        |
| 2. Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada y usada eficazmente y almacenada.                                                                                                                                           | <p>Contamos con un procedimiento de Control de Documentos que define la forma que se manejan los documentos de origen externos. Existe un</p>                                                                                                      |                        |

|                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                     | <p>Departamento de Estadísticas que recoge, procesa y almacena los datos requeridos por nuestras entidades superiores (MSP, SRSM, D.N.O). Formamos parte del sistema de vigilancia epidemiológica y para esto el Departamento de Epidemiología reporta las enfermedades infectocontagiosas de Alerta Temprana y de casos de otras enfermedades especiales y no transmisibles, a través de la plataforma del Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica (SINAVE)’</p> <p>Evidencias: PR-SGC-01, documentos externos en carpeta de Documentación SGC (intranet), reporte de datos estadístico.</p> |  |
| 3. Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales. | <p>Contamos con herramienta de difusión masiva es un boletín de información de circulación interna para transmitir contenido académico y eventos.</p> <p>Evidencia: Redes sociales del INCART, INTRANET INCART, correo institucional.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| 4. Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.              | <p>Las informaciones externas recibidas de los órganos rectores son retransmitidas por medio de la difusión masiva a todo el personal del INCART; a través del área de Recursos humanos se distribuye una agenda programada de capacitaciones que funciona para el desarrollo y el aprendizaje de los colaboradores.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| 5. Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.                  | <p>Difusión de charlas, capacitaciones, correos masivos, plataforma virtual de INFOTEP y mural institucional.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos para difusión masiva</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| 6. Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes.                 | <p>La organización cuenta con la matriz del “Plan de Comunicación” donde está establecido los responsables de comunicar temas específicos y a quien se debe de comunicar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |

|                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                    | Evidencias:<br>LI-SGC-08 Plan de Comunicación                                                                                                                                                                                               |  |
| 7. Promueve la transferencia de conocimiento entre las personas en la organización.                                                                                                                | Se cuenta con una base de datos de Procedimientos, Manuales e Instructivos de los diferentes servicios, los cuales son accesible para todo el personal de la institución.<br>Evidencias:<br>Documentación del SGC en la Intranet del INCART |  |
| 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. | Se implementó el taller de fármaco vigilancia y la charla sensibilización para las personas con discapacidad para todo el personal de INCART.<br>Evidencia: Fotos y listas de participantes.                                                |  |
| 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.                           | Se retiene un informe de los procesos que realizan y de los entregables, para que de esta manera la persona que vaya a sustituir pueda continuar con el proceso.<br>Evidencias:<br>Informes<br>Entregables                                  |  |

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

| <b>Ejemplos</b>                                                                               | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Áreas de Mejora</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1. Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. | Los procesos de Gestión de Tecnología, así como las formulaciones de los planes estratégicos y operativos se realizan mediante un proceso de análisis exhaustivo y participativo de forma colaborativa entre los directivos del INCART, dentro de los cuales está el Área de Tecnología como unidad divisional de su organigrama, y es el mecanismo mediante el cual la Dirección específica los resultados que desea lograr e intenta orientar los esfuerzos de la organización hacia metas comunes. |                        |

|                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                            | Evidencias:<br>POA, DTIC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.                                                                                                         | <p>La Dirección de Tecnología en conjunto con las Áreas Funcionales realiza las evaluaciones de las necesidades de cada área, así como los análisis de costo-efectividad de los equipos y tecnologías a adquirir para satisfacer la misma.</p> <p>Evidencias:<br/>Requerimientos de Compras<br/>Evaluaciones Técnicas<br/>Proyecto Claro Salud<br/>Turnos Automatizados</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | No existe un proceso formal de análisis del tiempo de respuesta de los servicios integrados, que permita centralizar todos los sistemas en una misma plataforma y optimizar los procesos internos de atención al usuario, reflejando así otros beneficios por reducción del costo. |
| 3. Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (Big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.). | <p>El INCART se encuentra inmerso en un proceso de renovación de su plataforma tecnológica para actualizar e implementar diferentes soluciones para la mejora de los servicios como meta prioritaria.</p> <p>Evidencia:<br/>Proyecto Claro Salud.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación.                                                                   | <p>La División de Tecnología de la Información y Comunicación ha desarrollado aplicaciones y herramientas que permiten la colaboración y participación de todos los colaboradores y ciudadanos</p> <p>La plataforma de Claro Salud permitirá a los colaboradores compartir informaciones importantes y almacenar en la nube</p> <p>Contará con una aplicación donde los ciudadanos podrán realizar citas para las consultas de sus especialistas. Como parte de los trabajos de innovación y propuestas de los colaboradores, se desarrollará el software de sistema de turnos para los ciudadanos que van a facturar los distintos servicios.</p> <p>Evidencia: Proyecto Claro Salud</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>5. Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>                                   | <p>El INCART cuenta con aplicaciones para brindar los servicios principales de su razón de ser, estando disponible de forma digital las áreas de mayor importancia de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Sistema de Información Hospitalario<br/>Sistema de Trazabilidad de Citostáticos<br/>Sistema Radiodiagnóstico Varian<br/>Sistema de Recursos Empresariales<br/>SUGEMI Sistema Único de Gestión de Medicamentos e insumos<br/>SISCOMPRAS Sistema de Compras.<br/>SIGEF Sistema Electrónico de Información de la Gestión Financiera.<br/>SECP Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas</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>La institución cuenta con un firewall, Sophos, procedimientos de backup y herramientas que permiten protección efectiva de los datos y seguridad cibernética en los sistemas de información como son: GLPI, X-FARMA, X-HIS, LUG-TRAZA, LAB-PLUS, entre otros.</p> <p>Para garantizar la protección en datos abiertos y la intervención de cualquier tipo de intento de vulneración de las plataformas del gobierno electrónico como los de la OAI, SISCOMPRAS, SIGEF y SECP obtuvimos la certificación NORTIC A2, A3, E1</p> <p>Evidencia: Procedimiento de backup y Certificaciones Normas NORTICS.</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>El INCART ha adoptado la modalidad de contratación del servicio de impresión mediante el uso de impresoras de alto rendimiento en lugar del manejo interno de poseer impresoras bajo nivel.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |

|                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                    | <p>Evidencias:</p> <p>Contrato de Servicio de impresión con suplidor externo</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>En el INCART se lleva un conjunto de procesos que cumple con el SNS, con el objetivo de coordinar las actividades de: programación anual, solicitud, dispensación y almacenamiento de medicamentos. Se cuenta con un formulario donde las áreas llevan el control de sus inventarios que permita un abordaje de organización y la razón de mejorar los resultados para garantizar el acceso a medicamentos.</p> <p>Evidencias :</p> <p>La matriz de solicitud para los pedidos mensuales de medicamentos, insumos y Kit de Hemodiálisis.</p> |  |

#### **SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

| <b>Ejemplos</b>                                                                                                                                                                                   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| I.Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte y materiales). | Nuestra edificación está compuesta por 2 edificios conectados por un gran atrio central de doble altura que facilita la ubicación y circulación, 25 salas de espera y 4 puntos de facturación; 1 ubicado sótano, 1 ubicado en el 1er nivel, 1 en el 2do nivel y 1 en el 3er nivel. Así mismo, se encuentra en |                        |

|                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                               | <p>funcionamiento la Unidad de Oncología Pediátrica ubicada en el tercer nivel, primer edificio.</p> <p>Evidencia:<br/>Planos de edificación del INCART</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| 2. Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.                        | <p>Un gran espacio central "ATRIUM" común a sótano, 1er y 2do nivel baña de luz natural el interior, generando un espacio iluminado y cálido de agradable temperatura, con salas de esperas dispuestas a su favor. En sótano un comedor de empleados con paredes hermosamente ambientadas simulando relajantes playas al momento de almorzar, una pasarela exterior techada con bancadas integradas donde se pueden caminar libremente todos los que lo necesiten, así mismo el inicio del programa de musicoterapia ubicado en el sótano para todos los pacientes y colaboradores; facilitándoles mejoras en su capacidad de comunicación y expresión.</p> <p>Evidencia: planos de construcción, fotografías de espacios internos de las instalaciones.</p> |  |
| 3. Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura. | <p>Se evidencia la realización de un Plan Anual de Compras y Contrataciones (PAAC) para la adquisición de bienes y servicios, así como el programa de mantenimiento preventivo de los equipamientos e infraestructura.</p> <p>Evidencia: Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y Programa de mantenimiento preventivo anual.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| 4. Asegura de que las instalaciones de la organización brinden un valor público agregado (por ejemplo, al ponerlas a disposición de la comunidad local).                                      | <p>Debido a nuestra clasificación como hospital de 3er nivel (Especializado en Oncología) ante emergencias nacionales somos un Hospital de respuesta inmediata para referimiento a otros de la Red Pública.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |

|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                           | <p>Nuestro programa de educación al paciente a cargo del Dpto. Trabajo Social con activa agenda de charlas públicas en nuestras salas de espera permite a cualquier persona dentro del hospital la participación</p> <p>Evidencia: convocatoria a charlas, cronograma de actividades educativas de Educación al Usuario.</p>                                                                                                                                                     |  |
| 5.Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.                                                                                                 | <p>Se evidencia la renovación de baterías de gelatina que sustentan los 5 bancos de UPS, totalizando 1,650 K disponibles para dar soporte a nuestros equipos médicos y servidores.</p> <p>Se evidencia el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo de sistema eléctrico (4 plantas eléctricas de 750 KW cada una con sistema automático de entrada, regulador de voltaje y media tensión.</p> <p>Evidencia: Indicador del Programa de mantenimiento preventivo.</p> |  |
| 6.Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los pacientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). | <p>Nuestra localización es óptima para acceder y salir a través de tres entradas peatonales al interior y 3 vehiculares a parqueos. Estamos ubicados en una esquina de importante Avenida dotada de transporte público variado incluyendo 2 paradas del Metro. Ya se gestionó el uso del parqueo UASD localizado justo al lado y esta fue declinada.</p>                                                                                                                         |  |
| 7.Tiene un Comité definido y un Plan para la Gestión de Riesgos y/o de Desastres.                                                                                                                         | <p>El Incart cuenta con un Comité de Emergencia y Desastres el cual asegura que la institución esté preparada para responder de manera efectiva y organizada ante cualquier situación de emergencia, con el fin de minimizar los riesgos para pacientes y al personal.</p>                                                                                                                                                                                                       |  |

|                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 8. Dispone de un Plan Mantenimiento Preventivo/Correctivo de Infraestructura, Mobiliarios (Quirófanos, Salas de Neonatología, UCI Adulto, UCI Infantil, entre otros) | <p>En el INCART existen planes de mantenimiento de equipos que se envía de manera mensual al Dpto. de Calidad los cuales se han creado indicadores de cumplimiento, adicional se entregan informes trimestrales del POA.</p> <p>Evidencias:<br/>           % Cumplimiento de Mantenimiento Equipos Electromecánicos (Indicador)<br/>           % Cumplimiento de Mantenimiento Neveras<br/>           Cumplimiento de Mantenimiento Preventivo y Calibraciones.</p> |  |
| 9. Cuenta con un Programa de administración de Bienes de la Red SNS (Inventarios y descargo chatarra).                                                               | <p>Se cuenta con un formulario suministrado por el SNS donde se registran los inmuebles que están para descargo porque están obsoletos en desuso.</p> <p>Evidencias:<br/>           Formulario para registro, control y movimiento de Activo Fijo. DADM-FO-041</p>                                                                                                                                                                                                  |  |
| 10. Implementa un Programa de Saneamiento, gestión de desechos y residuos sólidos hospitalarios.                                                                     | <p>La implementación del programa de saneamiento y gestión de desechos y residuos hospitalarios se lleva a través de PR-AUX-01, que habla sobre el manejo de desechos y residuos hospitalarios, además se realiza un reporte de Programa de Prevención de Infecciones Intrahospitalaria</p> <p>Evidencia: PR-AUX-01</p>                                                                                                                                             |  |

## CRITERIO 5: PROCESOS.

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

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

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

|                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p><b>La organización:</b></p> <p>1. Tiene identificados claramente sus procesos en un mapa y los propietarios de cada proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asignan responsabilidades y competencias.</p> | <p>La organización ha adoptado plenamente un enfoque basado en procesos, lo que se evidencia en la existencia de un Mapa de Procesos claramente definido que abarca los servicios ofrecidos. Además, se cuenta con procedimientos documentados que describen detalladamente la ejecución de los principales servicios, alineados con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).</p> <p>El SGC implantado está fundamentado en los principios de la mejora continua y contempla una planificación sistemática de auditorías internas por procesos. Estas auditorías permiten identificar de forma periódica oportunidades de mejora y acciones correctivas, las cuales se gestionan con el fin de optimizar el desempeño de los procesos y elevar la calidad del servicio ofrecido.</p> <p>Evidencias disponibles:</p> <p>Mapa de Procesos actualizado y disponible.</p> <p>Procedimientos documentados de los principales servicios.</p> <p>Registros de auditorías internas por procesos.</p> <p>Planes de acción derivados de hallazgos en auditorías (acciones correctivas y oportunidades de mejora).</p> |  |
| <p>2. Los procesos clave son descritos, documentados y simplificados, de forma continua, en torno a las necesidades y opiniones de los pacientes, para garantizar una estructura organizativa y gestión ágil y eficiente.</p>               | <p>La organización dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) estructurado bajo los principios de la mejora continua. Este sistema permite una gestión eficaz de los procesos mediante la realización periódica de auditorías internas, que garantizan el seguimiento, control y mejora de dichos procesos.</p> <p>Durante estas auditorías, se identifican de forma sistemática oportunidades de mejora, las cuales son analizadas y priorizadas para su posterior implementación, fomentando una cultura organizativa orientada al aprendizaje y la eficiencia.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Este enfoque ha favorecido una mayor implicación del personal, así como una revisión crítica y continua de los procedimientos establecidos, contribuyendo directamente a la optimización de los resultados organizativos.</p> <p>Evidencias disponibles:</p> <p>Informes de Auditorías Internas que recogen hallazgos y propuestas de mejora.</p> <p>Listado de asistencia del personal a sesiones de análisis y mejora de procesos.</p> <p>Registros de acciones implementadas a partir de las oportunidades detectadas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| <p>3. Impulsa la innovación y la optimización de procesos, aprovechando las oportunidades de la digitalización, prestando atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales e involucrando a grupos de interés relevantes, a fin de satisfacer a los pacientes y sus familiares, al personal y a otros grupos de interés, generando valor agregado.</p> | <p>El INCART ha consolidado un enfoque sólido de mejora continua centrado en el ciudadano, mediante la implementación de procesos alineados con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Este enfoque incluye la aplicación sistemática de encuestas de satisfacción dirigidas a usuarios, colaboradores y médicos, cuyos resultados son analizados y utilizados para evaluar y modificar los procesos, con el objetivo de elevar la calidad de la atención ofrecida.</p> <p>Entre las herramientas clave empleadas por la organización se encuentran las auditorías internas de calidad, análisis de datos (Indicadores) y acciones correctivas, lo cual permite una respuesta estructurada y proactiva ante las oportunidades de mejora detectadas.</p> <p>Asimismo, el INCART refuerza su compromiso con la excelencia mediante la incorporación de equipos de alta tecnología en sus procesos asistenciales. Esta innovación se ve respaldada por contratos por comodato con empresas especializadas, garantizando la actualización continua de equipos, reactivos y dispositivos médicos, y evitando la obsolescencia tecnológica.</p> |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Evidencias disponibles:</p> <p>Resultados y análisis de encuestas de satisfacción.</p> <p>Informes de auditorías internas</p> <p>Registros de acciones correctivas y de mejora.</p> <p>Listado de asistencia a reuniones</p> <p>Contratos por comodato con proveedores tecnológicos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| <p>4. Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante, y asignando los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> | <p>La organización ha desarrollado un enfoque sólido y estructurado de gestión de riesgos, plenamente integrado al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) conforme a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015. Este enfoque permite anticipar, evaluar y mitigar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos estratégicos y operativos de la institución. Se dispone de Matrices de Riesgos actualizadas para cada una de las áreas incluidas dentro del alcance del SGC, lo que favorece una visión clara de los posibles eventos adversos, su impacto y la probabilidad de ocurrencia, así como de las medidas preventivas y correctivas necesarias.</p> <p>Además, durante la elaboración del Plan Estratégico institucional, se realiza de manera sistemática un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), el cual permite identificar los riesgos internos y externos más relevantes que pudieran comprometer el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Este análisis se convierte en una herramienta clave para la toma de decisiones informadas, alineando la gestión de riesgos con la planificación estratégica.</p> <p>Evidencias disponibles:</p> <p>Matrices de Riesgos por áreas del SGC.</p> <p>Informes y resultados del Análisis FODA.</p> <p>Documentación del Plan Estratégico con enfoque en riesgos.</p> |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>5. Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>                                                                                                                                        | <p>La organización ha establecido un sistema estructurado de seguimiento y evaluación de la eficacia de sus procesos, mediante la definición y uso de indicadores de resultados alineados con los objetivos estratégicos y operativos. Estos indicadores permiten medir el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos con los ciudadanos y partes interesadas, y sirven como base para la mejora continua.</p> <p>Entre las herramientas empleadas para este seguimiento destacan la Carta de Servicios, Carta Compromiso al Ciudadano, que actúan como referentes claros y públicos del nivel esperado de calidad en la prestación de los servicios. Estas herramientas fortalecen la transparencia, la rendición de cuentas y la orientación a resultados. Los indicadores definidos permiten monitorear de forma periódica la eficacia, eficiencia y calidad de los procesos, así como detectar desviaciones y establecer acciones correctivas o de mejora según corresponda.</p> <p>Evidencias disponibles:</p> <p>Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>Registro y seguimiento de indicadores de desempeño.</p> <p>Acciones Correctivas y Planes de mejora derivadas de los resultados obtenidos.</p> |  |
| <p>6. Implementa un sistema de información en la provisión de servicios y el control epidemiológico eficaz, mediante la socialización y control de los Protocolos y Normas, las Medidas Sanitarias, la Articulación de la Red (Sistema de referencia y contrareferencia), el expediente clínico integral. (Expediente único) entre otros.</p> | <p>El Incart cuenta con la División de Investigación Clínica y con la División de Epidemiología, responsables de la recolección, procesamiento y almacenamiento de datos requeridos por las entidades superiores del sistema de salud, tales como el Ministerio de Salud Pública (MSP), el Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM) y la Dirección Nacional de Epidemiología (D.N.O). Estos departamentos desempeñan un rol clave en el soporte a la toma de decisiones mediante la entrega</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |

|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                         | <p>oportuna y fiable de información estadística, contribuyendo así a la planificación y evaluación de los servicios de salud.</p> <p>Asimismo, la organización forma parte activa del Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica (SINAVE), a través del trabajo coordinado con su Departamento de Epidemiología, el cual tiene la responsabilidad de reportar de manera sistemática los casos de enfermedades infectocontagiosas de alerta temprana, así como otras enfermedades especiales y no transmisibles. Esta labor es esencial para el control de brotes, la prevención de riesgos sanitarios y la protección de la salud pública.</p> <p>Evidencias disponibles:</p> <p>Reportes de datos estadísticos enviados a entidades superiores.</p> <p>Registros de notificación a través del sistema SINAVE.</p> <p>Informes del Departamento de Epidemiología.</p> |  |
| 7. Gestiona la habilitación en los establecimientos de salud de la Red. | <p>La organización informa a los usuarios sobre sus servicios a través de la página web de la institución y a través de las diferentes redes sociales. Se cuenta con una cartera de servicios aprobada por la Dirección General de Habilitación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Página Web</li> <li>Redes Sociales</li> <li>Certificado de Habilitación</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |

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

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>1. Identifica, diseña, entrega y mejora los servicios y productos, utilizando métodos innovadores e involucrando a los pacientes y grupos de interés para identificar y satisfacer sus necesidades y expectativas. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, aplicando la diversidad y la gestión de género, otros.</p> | <p>La organización realiza Encuestas de Satisfacción diariamente. En dichas encuestas se miden diferentes aspectos para determinar el grado de satisfacción de los usuarios y así poder identificar Oportunidades de Mejora para mejorar los servicios ofrecidos. También se cuenta con los Buzones de Quejas y Sugerencias, donde la información recibida se analiza en búsqueda de mejora de los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Resultados de Encuestas de Satisfacción.</p> <p>Informes de Resultados de Buzones de Quejas y Sugerencias.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| <p>2. Gestiona activamente el ciclo de vida completo de los servicios y productos, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>El mobiliario hospitalario en desuso o deteriorado (chatarra hospitalaria) es retirado del inventario institucional siguiendo los protocolos establecidos por Bienes Nacionales, lo que asegura una trazabilidad adecuada y la eliminación responsable de activos obsoletos.</p> <p>En cuanto a los desechos hospitalarios peligrosos, estos son manejados de forma segura mediante un contrato con la empresa especializada AIDSA, la cual se encarga del transporte, tratamiento y disposición final, en cumplimiento con los requerimientos legales y ambientales aplicables.</p> <p>Además, la organización fomenta prácticas de sostenibilidad mediante el reciclaje de cartón, se dona a personas interesadas en sus reutilización, promoviendo así la reducción del impacto ambiental y la valorización de residuos no peligrosos.</p> <p>Evidencias disponibles:</p> <p>Procedimiento documentado: PR-AUX-01 “Manejo Integral de Desechos y Residuos Hospitalarios”.</p> <p>Registros de disposición de chatarra hospitalaria conforme a normas de Bienes Nacionales.</p> <p>.</p> |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>3. Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización. Por ejemplo: acceso en línea a los servicios o mediante el uso de aplicaciones móviles, horarios de consultas flexibles, atención domiciliaria o comunitaria; documentos en variedad de formatos (papel y/o en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio), otros.</p> | <p>La organización cuenta con un horario flexible de facturación de los servicios, que permite a los usuarios realizar la facturación de los servicios requeridos antes de la hora de apertura del servicio. También se cuenta con diferentes tipos de información de accesibilidad a la organización en la página web y en las redes sociales.</p> <p>Evidencias:<br/>Página Web de la institución.<br/>Redes Sociales de la institución.</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>I. Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> | <p>La organización mantiene procesos debidamente coordinados con las instituciones públicas que ejercen funciones de seguimiento y supervisión sobre la gestión del INCART, garantizando así una comunicación fluida, transparente y orientada a la mejora continua.</p> <p>Esta coordinación permite que dichas entidades analicen de manera oportuna y efectiva la información emitida por el centro, lo que facilita la retroalimentación constructiva sobre los procesos que así lo requieran, y promueve el fortalecimiento institucional mediante el cumplimiento de los lineamientos establecidos por los organismos superiores.</p> <p>Se remiten periódicamente reportes al Servicio Nacional de Salud (SNS) en relación al seguimiento de las actividades del Plan Operativo Anual (POA), así como a la ejecución presupuestaria dirigida al Servicio Regional de Salud Metropolitano (SRSM). Además, se envían informes actualizados a la Dirección Nacional de Epidemiología (D.N.O.) y a otras instituciones competentes, según lo establecido en los marcos regulatorios.</p> |                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Evidencias disponibles:</p> <p>Reportes enviados al SNS sobre el POA.</p> <p>Reportes de ejecución presupuestaria dirigidos al SRSM.</p> <p>Informes remitidos a la D.N.O.</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>Para facilitar el intercambio de datos con las diferentes instituciones públicas de la cadena de prestación de servicios se han desarrollado sistemas compartidos a través de las siguientes plataformas:</p> <p>SIGEF: unido con el Sistema de Nómina; en el cual se trabaja la programación, el libramiento y el ordenamiento de los pagos. Éste está conectado con la Contraloría General de la República.</p> <p>SISTAP (MAP): se registran todos los empleados públicos.</p> <p>SINAVE: se registran los informes y reportes epidemiológicos.</p> <p>DIES (MISPA): se reportan todas las defunciones.</p> <p>SAIP: sistema de acceso a la información pública, mediante el cual se suministran, reciben y responden solicitudes de información del hospital.</p> <p>Evidencias: Registros de información en plataformas señaladas.</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>Actualmente no se crean grupos de trabajo con otras organizaciones para la solución de problemas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>No se cuenta con grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> |
| <p>4. Desarrolla asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) sector privado y de ONG para la prestación de servicios coordinados.</p>                                                                                                                                                  | <p>Se disponen de contratos a comodato con empresas privadas, que proveen el equipamiento del área de laboratorio clínico y Patológico y otras áreas médicas con la condición de que la empresa use sus productos. El Incart también cuenta con equipos de alta tecnología para sus procesos y tiene contratos por comodato con empresas especializadas en la</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                       |

|  |                                                                                                                                                                             |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>comercialización de reactivos, equipos y dispositivos médicos que velan por la innovación y no obsoletización de los mismos.</p> <p>Evidencias: contratos a comodato</p> |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

### CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

#### SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

| Ejemplos                                                                                                          | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Áreas de Mejora |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| I. La imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación sobre | La imagen global de la organización y su reputación ha quedado valorada por los ciudadanos clientes en las encuestas diarias realizadas por Atención al Usuario y en las encuestas internas correspondientes al segundo semestre 2024 las cuales son publicada a través del portal SISMAP-SALUD en el que se evidencia un buen nivel de satisfacción promedio de: 95%. |                 |

diferentes aspectos del desempeño de la organización:  
Comportamiento de los directivos y del personal, opinión de los servicios, sobre los sistemas de comunicación e información, imagen física de la infraestructura, seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros.)

El porcentaje de la encuesta de satisfacción de Hostelería Hospitalaria se refleja de la siguiente manera:

Cocina- 93.54%  
Lavandería- 99.72%  
Limpieza- 86.90%

El indicador del mes de Marzo 2025 de la encuesta de satisfacción de los atributos comprometidos en los servicios ofrecidos:

Consulta: 97.91%  
Laboratorio: 98.15%  
Imágenes: 96.22%  
Emergencia: 97.53%  
Hospitalización 97.30%

## incart Encuestas de Satisfacción División de Hostelería Hospitalaria

| Área                    | mar-24 | abr-24 | may-24  | jun-24  | jul-24 | ago-24  | sep-24 | oct-24 | nov-24 | dic-24  | ene-25  | feb-25  | mar-25  | abr-25  |
|-------------------------|--------|--------|---------|---------|--------|---------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Cocina                  | 96.08% | 92.46% | 96.88%  | 91.33%  | 99.01% | 68.75%  | 97.78% | 92.09% | 95.33% | 94.83%  | 97.57%  | 94.36%  | 97.14%  | 95.96%  |
| Lavandería              | 98.68% | 99.67% | 100.00% | 100.00% | 99.71% | 100.00% | 99.31% | 99.68% | 99.06% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| Limpieza                | 92.20% | 89.87% | 85.37%  | 86.33%  | 88.78% | 85.37%  | 85.14% | 86.48% | 88.61% | 90.33%  | 83.01%  | 88.89%  | 86.73%  | 84.43%  |
| Meta                    | 90.00% | 90.00% | 90.00%  | 90.00%  | 90.00% | 90.00%  | 90.00% | 90.00% | 90.00% | 90.00%  | 90.00%  | 90.00%  | 90.00%  | 90.00%  |
| Promedio % Satisfacción | 95.65% | 94.00% | 94.08%  | 92.55%  | 95.83% | 84.71%  | 94.08% | 92.75% | 94.33% | 95.05%  | 93.53%  | 94.42%  | 94.62%  | 93.46%  |

**Resultados Encuestas de Satisfacción de los Atributos de Calidad Comprometidos**  
**Carta Compromiso al Ciudadano**  
**Marzo 2025**

Consulta

| Pregunta                                                                    | Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala | % Insatisfecho | % Satisfecho | Meta |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|---------|------|----------|----------------|--------------|------|
| 1-¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?                 | 71        | 114   | 5       | 1    | 0        | 3%             | 96.86%       | 85%  |
| 2-¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?           | 63        | 125   | 2       | 0    | 0        | 1%             | 98.95%       |      |
| 4-¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió? | 60        | 127   | 3       | 0    | 1        | 2%             | 97.91%       |      |

Laboratorio

| Pregunta                                                    | Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala | % Insatisfecho | % Satisfecho | Meta |
|-------------------------------------------------------------|-----------|-------|---------|------|----------|----------------|--------------|------|
| 1-¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió? | 60        | 99    | 2       | 1    | 0        | 1.85%          | 98.15%       | 85%  |

Imágenes

| Pregunta                                                                    | Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala | % Insatisfecho | % Satisfecho | Meta |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|---------|------|----------|----------------|--------------|------|
| 1-¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?                 | 19        | 31    | 2       | 1    | 0        | 5.66%          | 94.34%       | 85%  |
| 2-¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?           | 16        | 36    | 0       | 0    | 0        | 0.00%          | 100.00%      |      |
| 4-¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió? | 16        | 34    | 1       | 2    | 0        | 5.66%          | 94.34%       |      |

Emergencia

| Pregunta                                                                    | Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala | % Insatisfecho | % Satisfecho | Meta |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|---------|------|----------|----------------|--------------|------|
| 1-¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?                 | 32        | 47    | 0       | 2    | 0        | 2.47%          | 97.53%       | 85%  |
| 2-¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?           | 33        | 46    | 1       | 0    | 0        | 1.25%          | 98.75%       |      |
| 4-¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió? | 29        | 49    | 1       | 2    | 0        | 3.70%          | 96.30%       |      |

Hospitalización

| Pregunta                                                                    | Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala | % Insatisfecho | % Satisfecho | Meta |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|---------|------|----------|----------------|--------------|------|
| 2-¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?           | 23        | 31    | 1       | 0    | 0        | 1.82%          | 98.18%       | 85%  |
| 4-¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió? | 19        | 35    | 1       | 1    | 0        | 3.57%          | 96.43%       |      |

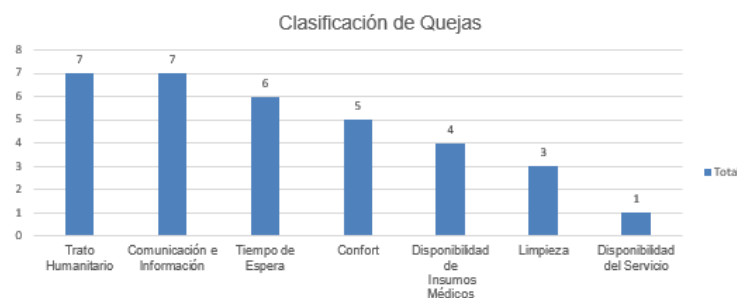
2. Orientación al usuario / paciente que muestra el personal. (amabilidad, trato equitativo, comportamiento con los familiares, apertura, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad, atención oportuna, y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).

Contamos con una serie de buzones colocados en los diferentes niveles y áreas de servicio, los cuáles son aperturados semanalmente y en los que son conocidas las inquietudes de nuestros usuarios.  
Evidencias: Resultados de % de quejas.

Clasificación de las Quejas  
Periodo Marzo 2024 -Abril 2025:

| Clasificación de Quejas           | Cantidad  |
|-----------------------------------|-----------|
| Trato Humanitario                 | 7         |
| Comunicación e Información        | 7         |
| Tiempo de Espera                  | 6         |
| Confort                           | 5         |
| Disponibilidad de Insumos Médicos | 4         |
| Limpieza                          | 3         |
| Disponibilidad del Servicio       | 1         |
| <b>Total general</b>              | <b>33</b> |

### Clasificación de Quejas Abril 2025



3. Participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

Evidencia: Reporte de buzones de quejas y sugerencias:

Cantidad de Planes de acción realizados debido a las quejas presentadas en el periodo del 26 de Marzo al 25 de Abril= 43

Cantidad de pacientes notificados sobre el plan de acción con relación a una queja presentada en el periodo del 26 de Marzo al 25 de Abril a 10 de estos no pudieron ser contactados porque no colocaron su contacto o colocaron contacto equivocado.

| 4. Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). | <p>Esto se ve reflejado en el total de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas tanto por los buzones colocados en diferentes puntos de la institución como por la Oficina de Libre Acceso a la información (OAI) en el periodo 26 de Marzo - 25 de Abril= 0. Además se realizan encuestas diarias a los usuarios por parte de Gestión a Usuario en el que se evalúan diferente aspectos relativos a la calidad de los servicios, confiabilidad, amabilidad, profesionalidad, entre otros.</p> <p>Evidencias:<br/>Encuestas Diarias de Satisfacción.<br/>Indicadores de Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.<br/>Portal de Libre Acceso a la información</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |           |       |          |                |              |                |              |      |                                                             |    |     |   |   |   |    |        |     |                                                                   |    |     |   |   |   |    |        |                                                                             |    |     |   |   |   |    |        |          |           |       |         |      |          |                |              |      |                                                             |    |    |   |   |   |       |        |     |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|----------|----------------|--------------|----------------|--------------|------|-------------------------------------------------------------|----|-----|---|---|---|----|--------|-----|-------------------------------------------------------------------|----|-----|---|---|---|----|--------|-----------------------------------------------------------------------------|----|-----|---|---|---|----|--------|----------|-----------|-------|---------|------|----------|----------------|--------------|------|-------------------------------------------------------------|----|----|---|---|---|-------|--------|-----|--|
| 5. Integridad de la organización y la confianza generada hacia la organización y sus productos/servicios en los clientes/ ciudadanos usuarios/ Pacientes.                                                   | <p>Esta reflejado en la encuesta de satisfacción correspondiente al mes de Marzo, que se realiza diariamente por parte de Gestión al Usuario en la cual los usuarios expresan un nivel de satisfacción promedio de 97.42%.</p> <p>Resultados Encuestas de Satisfacción de los Atributos de Calidad Comprometidos<br/>Carta Compromiso al Ciudadano<br/><b>Marzo 2025</b></p> <p><u>Consulta</u></p> <table><tr><th>Pregunta</th><th>Muy Buena</th><th>Buena</th><th>Regular</th><th>Mala</th><th>Muy mala</th><th>% Insatisfecho</th><th>% Satisfecho</th><th>Meta</th></tr><tr><td>1-¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?</td><td>71</td><td>114</td><td>5</td><td>1</td><td>0</td><td>3%</td><td>96.86%</td><td rowspan="3">85%</td></tr><tr><td>2-¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?</td><td>63</td><td>125</td><td>2</td><td>0</td><td>0</td><td>1%</td><td>98.95%</td></tr><tr><td>4-¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?</td><td>60</td><td>127</td><td>3</td><td>0</td><td>1</td><td>2%</td><td>97.91%</td></tr></table> <p><u>Laboratorio</u></p> <table><tr><th>Pregunta</th><th>Muy Buena</th><th>Buena</th><th>Regular</th><th>Mala</th><th>Muy mala</th><th>% Insatisfecho</th><th>% Satisfecho</th><th>Meta</th></tr><tr><td>1-¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?</td><td>60</td><td>99</td><td>2</td><td>1</td><td>0</td><td>1.85%</td><td>98.15%</td><td>85%</td></tr></table> | Pregunta | Muy Buena | Buena | Regular  | Mala           | Muy mala     | % Insatisfecho | % Satisfecho | Meta | 1-¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió? | 71 | 114 | 5 | 1 | 0 | 3% | 96.86% | 85% | 2-¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió? | 63 | 125 | 2 | 0 | 0 | 1% | 98.95% | 4-¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió? | 60 | 127 | 3 | 0 | 1 | 2% | 97.91% | Pregunta | Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala | % Insatisfecho | % Satisfecho | Meta | 1-¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió? | 60 | 99 | 2 | 1 | 0 | 1.85% | 98.15% | 85% |  |
| Pregunta                                                                                                                                                                                                    | Muy Buena                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Buena    | Regular   | Mala  | Muy mala | % Insatisfecho | % Satisfecho | Meta           |              |      |                                                             |    |     |   |   |   |    |        |     |                                                                   |    |     |   |   |   |    |        |                                                                             |    |     |   |   |   |    |        |          |           |       |         |      |          |                |              |      |                                                             |    |    |   |   |   |       |        |     |  |
| 1-¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?                                                                                                                                                 | 71                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 114      | 5         | 1     | 0        | 3%             | 96.86%       | 85%            |              |      |                                                             |    |     |   |   |   |    |        |     |                                                                   |    |     |   |   |   |    |        |                                                                             |    |     |   |   |   |    |        |          |           |       |         |      |          |                |              |      |                                                             |    |    |   |   |   |       |        |     |  |
| 2-¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?                                                                                                                                           | 63                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 125      | 2         | 0     | 0        | 1%             | 98.95%       |                |              |      |                                                             |    |     |   |   |   |    |        |     |                                                                   |    |     |   |   |   |    |        |                                                                             |    |     |   |   |   |    |        |          |           |       |         |      |          |                |              |      |                                                             |    |    |   |   |   |       |        |     |  |
| 4-¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?                                                                                                                                 | 60                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 127      | 3         | 0     | 1        | 2%             | 97.91%       |                |              |      |                                                             |    |     |   |   |   |    |        |     |                                                                   |    |     |   |   |   |    |        |                                                                             |    |     |   |   |   |    |        |          |           |       |         |      |          |                |              |      |                                                             |    |    |   |   |   |       |        |     |  |
| Pregunta                                                                                                                                                                                                    | Muy Buena                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Buena    | Regular   | Mala  | Muy mala | % Insatisfecho | % Satisfecho | Meta           |              |      |                                                             |    |     |   |   |   |    |        |     |                                                                   |    |     |   |   |   |    |        |                                                                             |    |     |   |   |   |    |        |          |           |       |         |      |          |                |              |      |                                                             |    |    |   |   |   |       |        |     |  |
| 1-¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?                                                                                                                                                 | 60                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 99       | 2         | 1     | 0        | 1.85%          | 98.15%       | 85%            |              |      |                                                             |    |     |   |   |   |    |        |     |                                                                   |    |     |   |   |   |    |        |                                                                             |    |     |   |   |   |    |        |          |           |       |         |      |          |                |              |      |                                                             |    |    |   |   |   |       |        |     |  |

Imágenes

| Pregunta                                                                    | Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala | %<br>Insatisfecho | % Satisfecho | Meta |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|---------|------|----------|-------------------|--------------|------|
| 1-¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?                 | 19        | 31    | 2       | 1    | 0        | 5.66%             | 94.34%       | 85%  |
| 2-¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?           | 16        | 36    | 0       | 0    | 0        | 0.00%             | 100.00%      |      |
| 4-¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió? | 16        | 34    | 1       | 2    | 0        | 5.66%             | 94.34%       |      |

Emergencia

| Pregunta                                                                    | Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala | %<br>Insatisfecho | % Satisfecho | Meta |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|---------|------|----------|-------------------|--------------|------|
| 1-¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?                 | 32        | 47    | 0       | 2    | 0        | 2.47%             | 97.53%       | 85%  |
| 2-¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?           | 33        | 46    | 1       | 0    | 0        | 1.25%             | 98.75%       |      |
| 4-¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió? | 29        | 49    | 1       | 2    | 0        | 3.70%             | 96.30%       |      |

Hospitalización

| Pregunta                                                                    | Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala | %<br>Insatisfecho | % Satisfecho | Meta |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|---------|------|----------|-------------------|--------------|------|
| 2-¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?           | 23        | 31    | 1       | 0    | 0        | 1.82%             | 98.18%       | 85%  |
| 4-¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió? | 19        | 35    | 1       | 1    | 0        | 3.57%             | 96.43%       |      |

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

| Ejemplos                                                                                                                                                                                                                        | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Áreas de Mejora                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I. Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de consulta, de visita; tiempo de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). | <p>Existen dos estaciones de tren aproximadamente a 500 Mts (Amín Abel y Francisco Caamaño Deño), 1 parada de transporte público (OMSA) y transporte publico privado.</p> <p>-6 rampas de acceso para personas con discapacidad</p> <p>-5 elevadores para pacientes.</p> <p>-Horarios de servicio:</p> <p>-Horarios de atención: 8:00 a.m. - 4:00 p.m.</p> <p>Imágenes: 7:00 a.m. - 7:00 p.m.</p> <p>Consulta: 7:00 a.m. - 7:00 p.m.</p> <p>Emergencia: 24 horas</p> <p>Hospitalización: 24 horas</p> <p>Laboratorio Clínico: 7:00 a.m.- 4:00 p.m.</p> <p>Contamos con una página Web: <a href="http://www.incart.gob.do">www.incart.gob.do</a></p> | No existe un instrumento de medición que nos permita conocer la percepción de los usuarios acerca de la accesibilidad de los servicios. |

|                                                                                                                                                                                                                                                    | <div>Redes sociales:<br/>Instagram: @Incartrd<br/>Facebook: Incartrd<br/>X: @Incartrd</div> <div>Contamos con contacto vía Whatsapp</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |            |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|--|
| 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.). | <div>La institución lleva los Indicadores de Calidad de Servicios Hospitales SRSM 2025 con el Porcentaje acumulado de infecciones asociadas a la atención en salud y encuestas de satisfacción diarias en las diferentes áreas.</div> <div>Se cuenta con un Sistema de Calidad en proceso de certificación ISO 9001:2015 con el INDOCAL. Se utilizan los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 para todas las áreas del hospital. El SGC de la organización está basado en la mejora continua por lo tanto tiene diseñado indicadores claves de procesos, también se cuentan con procesos de Auditorías Internas y Encuestas de Satisfacción, dichos procesos contribuyen al cumplimiento de los estándares de calidad.</div> <div>Evidencias:<br/>Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones<br/>Encuestas diarias de satisfacción<br/>Indicadores de Calidad de Servicios Hospitales SRSM 2024 correspondientes a los meses Marzo 2025 - Abril 2025</div> <div><div><div>% Infecciones Asociadas a la Atención</div><table><thead><tr><th>Mes</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>abr.-24</td><td>2.89%</td></tr><tr><td>may.-24</td><td>2.39%</td></tr><tr><td>jun.-24</td><td>1.66%</td></tr><tr><td>jul.-24</td><td>2.41%</td></tr><tr><td>ago.-24</td><td>3.16%</td></tr><tr><td>sep.-24</td><td>2.63%</td></tr><tr><td>oct.-24</td><td>2.89%</td></tr><tr><td>nov.-24</td><td>2.51%</td></tr><tr><td>dic.-24</td><td>1.22%</td></tr><tr><td>ene.-25</td><td>1.37%</td></tr><tr><td>feb.-25</td><td>0.97%</td></tr><tr><td>mar.-25</td><td>2.37%</td></tr><tr><td>abr.-25</td><td>2.24%</td></tr></tbody></table></div></div> | Mes | Porcentaje | abr.-24 | 2.89% | may.-24 | 2.39% | jun.-24 | 1.66% | jul.-24 | 2.41% | ago.-24 | 3.16% | sep.-24 | 2.63% | oct.-24 | 2.89% | nov.-24 | 2.51% | dic.-24 | 1.22% | ene.-25 | 1.37% | feb.-25 | 0.97% | mar.-25 | 2.37% | abr.-25 | 2.24% |  |
| Mes                                                                                                                                                                                                                                                | Porcentaje                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |            |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |  |
| abr.-24                                                                                                                                                                                                                                            | 2.89%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |            |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |  |
| may.-24                                                                                                                                                                                                                                            | 2.39%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |            |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |  |
| jun.-24                                                                                                                                                                                                                                            | 1.66%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |            |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |  |
| jul.-24                                                                                                                                                                                                                                            | 2.41%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |            |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |  |
| ago.-24                                                                                                                                                                                                                                            | 3.16%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |            |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |  |
| sep.-24                                                                                                                                                                                                                                            | 2.63%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |            |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |  |
| oct.-24                                                                                                                                                                                                                                            | 2.89%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |            |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |  |
| nov.-24                                                                                                                                                                                                                                            | 2.51%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |            |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |  |
| dic.-24                                                                                                                                                                                                                                            | 1.22%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |            |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |  |
| ene.-25                                                                                                                                                                                                                                            | 1.37%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |            |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |  |
| feb.-25                                                                                                                                                                                                                                            | 0.97%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |            |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |  |
| mar.-25                                                                                                                                                                                                                                            | 2.37%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |            |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |  |
| abr.-25                                                                                                                                                                                                                                            | 2.24%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |            |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |         |       |  |

| Entrega a Tiempo de Resultados Laboratorio Clínico Marzo – Abril 2025 |                 |         |                     |                     |                       |        |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------|---------|---------------------|---------------------|-----------------------|--------|
| Área                                                                  | Tipo            | Meta    | Entregados a Tiempo | Total de Resultados | % de Entrega a tiempo | META   |
| Hematología                                                           | Ambulatorio     | 24hr    | 1342                | 1356                | 98.97%                | 93.00% |
|                                                                       | Hospitalización | 3 hr    | 163                 | 163                 | 100.00%               |        |
|                                                                       | Hospitalización | 3.5 hrs | 4                   | 9                   | 44.44%                |        |
| Pruebas Especiales                                                    | Ambulatorio     | 3 días  | 1331                | 1356                | 98.16%                |        |
|                                                                       | Ambulatorio     | 5 días  | 2019                | 2048                | 98.58%                |        |
|                                                                       | Hospitalización | 24 hrs  | 34                  | 36                  | 94.44%                |        |
| Química                                                               | Hospitalización | 3 días  | 219                 | 248                 | 88.31%                |        |
|                                                                       | Ambulatorio     | 24 hr   | 6035                | 6115                | 98.69%                |        |
|                                                                       | Ambulatorio     | 5 días  | 41                  | 43                  | 95.35%                |        |
| Serología                                                             | Hospitalización | 3.5 hrs | 661                 | 674                 | 98.07%                |        |
|                                                                       | Ambulatorio     | 24 hr   | 403                 | 404                 | 99.75%                |        |
|                                                                       | Hospitalización | 24 hr   | 11                  | 12                  | 91.67%                |        |
| Uroanálisis                                                           | Ambulatorio     | 24 hr   | 553                 | 582                 | 95.02%                |        |
|                                                                       | Hospitalización | 3.5 hrs | 26                  | 26                  | 100.00%               |        |
| Parasitología (Coprología)                                            | Ambulatorio     | 24 hr   | 29                  | 32                  | 90.63%                |        |
|                                                                       | Hospitalización | 3.5 hrs | 3                   | 3                   | 100.00%               |        |
|                                                                       | Ambulatorio     | 5 días  | 4                   | 4                   | 100.00%               |        |
| Bacteriología                                                         | Hospitalización | 7 días  | 3                   | 3                   | 100.00%               |        |
|                                                                       | Hospitalización | 5 días  | 0                   | 0                   | #DIV/0!               |        |
|                                                                       | Ambulatorio     | 1 mes   | 0                   | 0                   | #DIV/0!               |        |
|                                                                       | Hospitalización | 1 mes   | 0                   | 0                   | #DIV/0!               |        |

| Entrega de Resultados CAP Abril 2025                                      |                      |                                |                     |                       |      |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------|------|
| Tipo de Resultado                                                         | Criterio             | Resultados entregados a tiempo | Total de Resultados | % de Entrega a Tiempo | Meta |
| Biopsias                                                                  | ≤ 12 días laborables | 125                            | 405                 | 30.86%                | 93%  |
| Citologías Ginecológicas                                                  | ≤ 7 días laborables  | 772                            | 925                 | 83.46%                | 93%  |
| Entrega de resultados de citologías no ginecológicas SIN biopsia asociada | ≤ 7 días laborables  | 4                              | 4                   | 100.00%               | 93%  |
| Entrega de resultados de citologías no ginecológicas CON biopsia asociada | ≤ 12 días laborables | 24                             | 25                  | 96.00%                | 93%  |
| PAAF                                                                      | ≤ 7 días laborables  | 86                             | 92                  | 93.48%                | 93%  |
| Inmunohistoquímicas                                                       | ≤ 21 días laborables | 154                            | 165                 | 93.33%                | 93%  |
| Revisión de Láminas                                                       | ≤ 7 días laborables  | 19                             | 19                  | 100.00%               | 93%  |
| Total                                                                     |                      | 1184                           | 1635                | 72.42%                | 93%  |

| Entrega a tiempo de resultados Centro de Imágenes 26 Marzo - 25 Abril 2025 |                                |                   |                    |                                |                   |                    |                       |                   |                    |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|--------------------|--------------------------------|-------------------|--------------------|-----------------------|-------------------|--------------------|
| Tipo de Estudio                                                            | Ambulatorio                    |                   |                    | Hospitalización                |                   |                    | Total                 |                   |                    |
|                                                                            | Resultados entregados a tiempo | Total de Estudios | % Entrega a tiempo | Resultados entregados a tiempo | Total de Estudios | % Entrega a tiempo | Resultados entregados | Total de Estudios | % Entrega a tiempo |
| Mamografía                                                                 | 177                            | 182               | 97.25%             | 0                              | 0                 | N/A                | 177                   | 182               | 97.25%             |
| Rayos X                                                                    | 568                            | 599               | 94.82%             | 46                             | 47                | 97.87%             | 614                   | 646               | 95.05%             |
| Sonografía                                                                 | 1318                           | 1324              | 99.55%             | 44                             | 47                | 93.62%             | 1362                  | 1371              | 99.34%             |
| Resonancia Magnética                                                       | 0                              | 0                 | N/A                | 0                              | 0                 | N/A                | 0                     | 0                 | #iDIV/0!           |
| Tomografía                                                                 | 71                             | 71                | 100.00%            | 1                              | 1                 | 100.00%            | 72                    | 72                | 100.00%            |
| <b>Total</b>                                                               | <b>2134</b>                    | <b>2176</b>       | <b>98.07%</b>      | <b>91</b>                      | <b>95</b>         | <b>95.79%</b>      | <b>2225</b>           | <b>2271</b>       | <b>97.97%</b>      |

|                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 3. Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.). | <p>En la organización se reciben usuarios de diferentes géneros y edades. Los datos estadísticos por género, edad, procedencia se encuentran registrado en el sistema informático de la institución.</p> <p>Evidencias:<br/>Sistema Informático XHIS</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| 4. Capacidades de la organización para la innovación.                                                                             | <p>Se encuentra en desarrollo un proyecto para la implementación de un sistema de turnos automatizado para mejorar los flujos de atención y disminuir tiempos de esperas innecesarios.</p> <p>Este proyecto comprende la integración en un solo sistema de los servicios hospitalarios y la gestión administrativa como primera etapa.</p> <p>Evidencias:<br/>Matriz de proyectos, Lista de Participación para Actividades.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| 5. Digitalización en la organización.                                                                                             | <p>El Incart cuenta con sistemas para desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades: el sistema XHIS para la integración de los procesos de la parte médica, accesibles desde cualquier estación o computador, siempre que el colaborador cumpla con los requisitos de seguridad para acceder. Integra admisión, expediente clínico, consulta, hospitalización, bloque quirúrgico, etc.</p> <p>El Labplus, manejado por las gerencias de laboratorio, facturación del área y Banco de Sangre, donde se reportan los resultados, visible al médico tratante.</p> <p>El XFarma para el control de la existencia de los medicamentos. Integra el recibo y dispensación a las diferentes áreas.</p> |  |

El GLPI para hacer solicitudes de soporte técnico y reportes de incidencias al Departamento de Tecnología.

En el intranet se encuentran carpetas compartidas para facilitar el acceso a informaciones comunes.

Evidencias: sistemas, aplicaciones existentes, carpetas compartidas en el intranet e indicador de TIC.

| Solicitudes e incidencias a TIC del 26 de Marzo al 25 de Abril 2025 |                                    |                                    |                                     |                   |        |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|-------------------|--------|
| Mes                                                                 | Solicitudes e incidencias Abiertas | Solicitudes e incidencias Cerrados | Indicadores Inc. y Solicitud tardes | % Casos resueltos | Meta   |
| abr-24                                                              | 405                                | 403                                | 2                                   | 99.51%            | 85.00% |
| may-24                                                              | 328                                | 327                                | 1                                   | 99.70%            | 85.00% |
| jun-24                                                              | 384                                | 382                                | 2                                   | 99.48%            | 85.00% |
| jul-24                                                              | 408                                | 407                                | 1                                   | 99.75%            | 85.00% |
| ago-24                                                              | 326                                | 315                                | 11                                  | 96.63%            | 85.00% |
| sep-24                                                              | 328                                | 318                                | 10                                  | 96.95%            | 85.00% |
| oct-24                                                              | 259                                | 256                                | 3                                   | 98.84%            | 85.00% |
| nov-24                                                              | 235                                | 229                                | 6                                   | 97.45%            | 85.00% |
| dic-24                                                              | 208                                | 200                                | 8                                   | 96.15%            | 85.00% |
| ene-25                                                              | 204                                | 199                                | 5                                   | 97.55%            | 85.00% |
| feb-25                                                              | 196                                | 191                                | 5                                   | 97.45%            | 85.00% |
| mar-25                                                              | 170                                | 165                                | 5                                   | 97.06%            | 85.00% |
| abr-25                                                              | 148                                | 136                                | 12                                  | 91.89%            | 85.00% |

6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño).

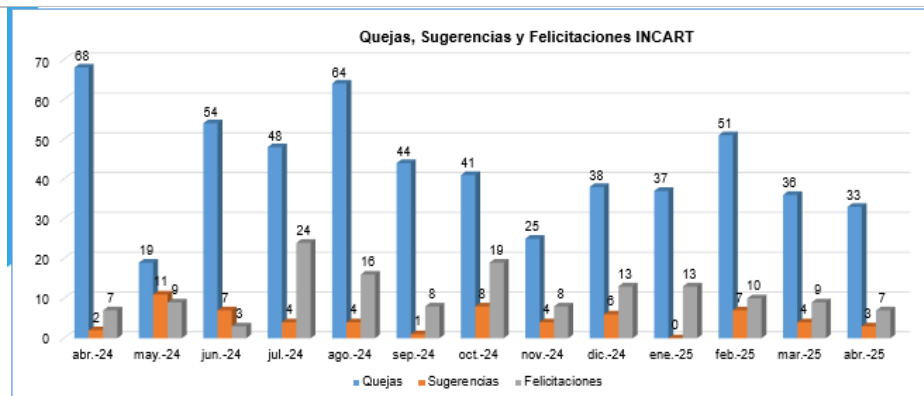
I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

| Ejemplos                                                                 | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Áreas de Mejora |       |                   |   |                            |   |                  |   |         |   |                                   |   |          |   |                             |   |  |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------|-------------------|---|----------------------------|---|------------------|---|---------|---|-----------------------------------|---|----------|---|-----------------------------|---|--|
| I. Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). | <p>Se cuenta con un indicador en los buzones de quejas y sugerencias donde se mide el grado de satisfacción por tiempo de espera en las diferentes áreas.</p> <p>-El tiempo promedio de facturación es = 7 minutos por paciente.</p> <p>-El tiempo de consulta es = 20 minutos aproximadamente.</p> <p>Los tiempos de espera para la entrega de resultados del Laboratorio Clínico van desde 1:30 horas hasta 5 días despendiendo el tipo de prueba a realizar</p> <p>Evidencias Resultados Marzo 2025 -Abril 2025:</p> <p>Buzón de quejas, felicitaciones y sugerencias</p> <p>Indicador de entrega a tiempo de resultado de imágenes</p> <p><b>Clasificación de Quejas Abril 2025</b></p> <table><caption>Clasificación de Quejas</caption><tr><th>Categoría</th><th>Total</th></tr><tr><td>Trato Humanitario</td><td>7</td></tr><tr><td>Comunicación e Información</td><td>7</td></tr><tr><td>Tiempo de Espera</td><td>6</td></tr><tr><td>Confort</td><td>5</td></tr><tr><td>Disponibilidad de Insumos Médicos</td><td>4</td></tr><tr><td>Limpieza</td><td>3</td></tr><tr><td>Disponibilidad del Servicio</td><td>1</td></tr></table> | Categoría       | Total | Trato Humanitario | 7 | Comunicación e Información | 7 | Tiempo de Espera | 6 | Confort | 5 | Disponibilidad de Insumos Médicos | 4 | Limpieza | 3 | Disponibilidad del Servicio | 1 |  |
| Categoría                                                                | Total                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 |       |                   |   |                            |   |                  |   |         |   |                                   |   |          |   |                             |   |  |
| Trato Humanitario                                                        | 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |       |                   |   |                            |   |                  |   |         |   |                                   |   |          |   |                             |   |  |
| Comunicación e Información                                               | 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |       |                   |   |                            |   |                  |   |         |   |                                   |   |          |   |                             |   |  |
| Tiempo de Espera                                                         | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |       |                   |   |                            |   |                  |   |         |   |                                   |   |          |   |                             |   |  |
| Confort                                                                  | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |       |                   |   |                            |   |                  |   |         |   |                                   |   |          |   |                             |   |  |
| Disponibilidad de Insumos Médicos                                        | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |       |                   |   |                            |   |                  |   |         |   |                                   |   |          |   |                             |   |  |
| Limpieza                                                                 | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |       |                   |   |                            |   |                  |   |         |   |                                   |   |          |   |                             |   |  |
| Disponibilidad del Servicio                                              | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |       |                   |   |                            |   |                  |   |         |   |                                   |   |          |   |                             |   |  |

|                                                                                        |                                                                            |                                |                   |                    |                                |                   |                    |                                |                   |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|--------------------|--------------------------------|-------------------|--------------------|--------------------------------|-------------------|--------------------|
|                                                                                        | Entrega a tiempo de resultados Centro de Imágenes 26 Marzo - 25 Abril 2024 |                                |                   |                    |                                |                   |                    |                                |                   |                    |
|                                                                                        | Tipo de Estudio                                                            | Ambulatorio                    |                   |                    | Hospitalización                |                   |                    | Total                          |                   |                    |
|                                                                                        |                                                                            | Resultados entregados a tiempo | Total de Estudios | % Entrega a tiempo | Resultados entregados a tiempo | Total de Estudios | % Entrega a tiempo | Resultados entregados a tiempo | Total de Estudios | % Entrega a tiempo |
|                                                                                        | Mamografía                                                                 | 177                            | 182               | 97.25%             | 0                              | 0                 | N/A                | 177                            | 182               | 97.25%             |
|                                                                                        | Rayos X                                                                    | 568                            | 599               | 94.82%             | 46                             | 47                | 97.87%             | 614                            | 646               | 95.05%             |
|                                                                                        | Sonografía                                                                 | 1318                           | 1324              | 99.55%             | 44                             | 47                | 93.62%             | 1362                           | 1371              | 99.34%             |
|                                                                                        | Resonancia Magnética                                                       | 0                              | 0                 | N/A                | 0                              | 0                 | N/A                | 0                              | 0                 | #i DIV/0!          |
|                                                                                        | Tomografía                                                                 | 71                             | 71                | 100.00%            | 1                              | 1                 | 100.00%            | 72                             | 72                | 100.00%            |
|                                                                                        | Total                                                                      | 2134                           | 2176              | 98.07%             | 91                             | 95                | 95.79%             | 2225                           | 2271              | 97.97%             |
|                                                                                        | -Centro de Imágenes= 5 días laborables                                     |                                |                   |                    |                                |                   |                    |                                |                   |                    |
| -El Centro de Anatomía Patológica entre 7 y 12 días laborables dependiendo el estudio. |                                                                            |                                |                   |                    |                                |                   |                    |                                |                   |                    |

|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas, Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). | Desde Abril 2024 hasta Abril 2025 la institución ha recibido un promedio de 43 quejas por mes, dichas quejas tienen un tiempo de procesamiento y respuesta no mayor a 15 días laborables desde que la persona emite la queja. |
| 1. Costo de los servicios.                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |
| 2. Cumplimiento de la Cartera de Servicios                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               |
| 3. Cumplimiento de los estándares comprometidos.                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                               |

| Mes    | Quejas | Sugerencias | Felicitaciones |
|--------|--------|-------------|----------------|
| abr-24 | 68     | 2           | 7              |
| may-24 | 19     | 11          | 9              |
| jun-24 | 54     | 7           | 3              |
| jul-24 | 48     | 4           | 24             |
| ago-24 | 64     | 4           | 16             |
| sep-24 | 44     | 1           | 8              |
| oct-24 | 41     | 8           | 19             |
| nov-24 | 25     | 4           | 8              |
| dic-24 | 38     | 6           | 13             |
| ene-25 | 37     | 0           | 13             |
| feb-25 | 51     | 7           | 10             |
| mar-25 | 36     | 4           | 9              |
| abr-25 | 33     | 3           | 7              |
| Total  | 1674   | 249         | 398            |



4. Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.

Según compromisos establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano por incumplimientos a los atributos de calidad comprometidos con los usuarios, la institución emite una comunicación de disculpas, explicando las razones del incumplimiento y las medidas a adoptar para mitigar o eliminar estas causas.

Por lo que se llevan indicadores de monitoreo de cumplimiento de los estándares de calidad.

Evidencias:

Carta de subsanción

Indicadores de calidad

Con relación al número de Expediente Clínico que cumplen con la norma nacional de Expedientes Clínicos, se tiene un promedio de cumplimiento 98.00% en el período de Abril 2023 - Abril 2025

| Mes    | Expedientes que cumplen con la NNEC | Total de expedientes evaluados | % cumplimiento | Meta |
|--------|-------------------------------------|--------------------------------|----------------|------|
| abr-24 | 352                                 | 359                            | 98.05%         | 95%  |
| may-24 | 300                                 | 304                            | 98.68%         | 95%  |
| jun-24 | 303                                 | 307                            | 98.70%         | 95%  |
| jul-24 | 338                                 | 345                            | 97.97%         | 95%  |
| ago-24 | 291                                 | 303                            | 96.04%         | 95%  |
| sep-24 | 318                                 | 327                            | 97.25%         | 95%  |
| oct-24 | 271                                 | 274                            | 98.91%         | 95%  |
| nov-24 | 333                                 | 337                            | 98.81%         | 95%  |
| dic-24 | 309                                 | 314                            | 98.41%         | 95%  |
| ene-25 | 256                                 | 268                            | 95.52%         | 95%  |
| feb-25 | 288                                 | 294                            | 97.96%         | 95%  |
| mar-25 | 306                                 | 310                            | 98.71%         | 95%  |
| abr-25 | 284                                 | 287                            | 98.95%         | 95%  |

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.

La institución reporta los Días Promedio de Estadía de los pacientes hospitalizados, índice de Ocupación de Camas, Porcentaje de cumplimiento de la cartera de servicios, Tasa Neta de Mortalidad Hospitalaria, Producción de Servicios de Salud y Razón Emergencias Médicas vs Consultas Ambulatorias.

Evidencias:

Sub-indicadores de Gestión Clínica

| HOSPITALIZACION 2025                           | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL |
|------------------------------------------------|-------|---------|-------|-------|
| Ingresos                                       | 223   | 257     | 212   | 258   |
| Egresos Altas                                  | 180   | 226     | 181   | 206   |
| Egresos Def. (-48h)                            | 0     | 2       | 3     | 6     |
| Egresos Def. (+48h)                            | 12    | 13      | 6     | 12    |
| Num. De Camas                                  | 63    | 63      | 63    | 63    |
| % Ocupación                                    | 72%   | 79%     | 81%   | 76%   |
| Promedio Estadía                               | 8     | 7       | 8     | 7     |
| Giro de Cama                                   | 3     | 3       | 3     | 3     |
| Cama ocupada o día paciente                    | 1409  | 1546    | 1421  | 1486  |
| Total Reingresos de Postquirúrgicos tardíos    | 2     | 3       | 0     | 1     |
| Total Reingresos de Postquirúrgicos Inmediatos | 0     | 1       | 0     | 2     |

|                                            |                                                                                                    |  |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                            |                                                                                                    |  |
| 6. Tiene ajustada su Cartera de Servicios. | La cartera de Servicios se encuentra definida y aprobada por la Dirección General de habilitación. |  |

## Evidencias: Certificado de Habilitación



### VICEMINISTERIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD Dirección de Habilitación de Servicios y Establecimientos de Salud **Cartera de Servicios Aprobada:**

La Ley General de Salud No. 42-01, en su Art. No. 100, designa a la Dirección de Habilitación de Servicios y Establecimientos de Salud, como la instancia encargada de promover y velar la garantía de la calidad de los servicios brindados en todos los establecimientos de salud ubicados en la República Dominicana, a través del cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos, en cuanto a instalaciones físicas, equipos, personal, organización y funcionamiento, garantizando al usuario un nivel de atención adecuado, incluso en caso de desastres, apegados a las normativas vigentes en el país. En tal sentido, se emite el presente Documento a favor de:

**INSTITUTO NACIONAL DEL CANCER ROSA EMILIA SANCHEZ PEREZ DE TAVARES**

Con las Generales Descritas a Continuación:

**Código No.:** A05499

**Ubicación:** C/ BERNARDO CORREA Y CIDRON, ESQ. RAFAEL A. SÁNCHEZ RAVELO, ZONA UNIVERSITARIA

**Municipio:** SANTO DOMINGO DE GUZMÁN

**Provincia:** DISTRITO NACIONAL

07 MAY 2023

#### Validez de la Licencia:

Este Documento Certifica a este Establecimiento como apto para brindar, ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE, los siguientes Servicios de Salud, en común validez con la vigencia Licencia de Habilitación:

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 10. SERVICIO DE ODONTOLOGÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA (ENDODONCIA, PERIODONCIA)                                                                        |
| 2. SERVICIO DE UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DE ADULTOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 11. SERVICIO DE LABORATORIO DE ANATOMÍA PATOLÓGICA                                                                                                   |
| 3. SERVICIO DE UNIDAD DE EMERGENCIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 12. SERVICIO DE IMAGENOLÓGICA (RESONANCIA MAGNÉTICA, RADIOLOGÍA GENERAL, MAMMOGRAFÍA, TOMOGRAFÍA COMPUTARIZADA, RAYOS X PERIAPICAL, ULTRASONOGRAFÍA) |
| 4. SERVICIO DE HEMODIÁLISIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 13. SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN                                                                                                     |
| 5. SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO NIVEL III                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 14. SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DE MEDIANA COMPLEJIDAD                                                                                               |
| 6. SERVICIO DE LABORATORIO DE MICROBIOLOGÍA Y BACTERIOLOGÍA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 15. SERVICIO DE ANESTESIOLOGÍA                                                                                                                       |
| 7. CONSULTA DE MEDICINA GENERAL Y ESPECIALIZADA (QUIRÚGICA GENERAL, QUIRÚGICA ONCOLÓGICA, ONCOLOGÍA, GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA, NEUMOLOGÍA, MEDICINA INTERNA, CARDIOLOGÍA, ANESTESIOLOGÍA, ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA, UROLOGÍA, PEDIATRÍA, HEMATOLOGÍA, HEMATOLOGÍA PEDIÁTRICA, CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA, NUTRILOGÍA CLÍNICA, NEUROLOGÍA, ENDOCRINOLOGÍA, DERMATOLOGÍA, QUIRÚGICA PLÁSTICA Y RECONSTRUCTIVA, NEFROLOGÍA, GASTROENTEROLOGÍA, QUIRÚGICA TORÁCICA, MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA, HEMATO-ONCOLOGÍA PEDIÁTRICA, NEUROQUIRÚGICA) | 16. SERVICIO DE DIAGNÓSTICO CARDIOVASCULAR (ELECTROCARDIOGRAMA, ECOCARDIOGRAFÍA, PRUEBA DE ESFUERZO)                                                 |
| 8. CONSULTA PSICOLÓGICA CLÍNICA (TERAPIA FAMILIAR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 17. SERVICIO DE MEDICINA DEL DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS                                                                                             |
| 9. SERVICIO DE QUIRÚGICA GENERAL Y ESPECIALIZADA (ONCOLÓGICA, TORÁCICA, GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA, QUIRÚGICA PLÁSTICA Y RECONSTRUCTIVA, HEPATOBILIAR Y PANCREÁTICA, PLEUROPULMONAR, QUIRÚGICO BUCO MAXILO FACIAL)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 18. SERVICIO DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 19. SERVICIO DE GASTROENTEROLOGÍA                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 20. SERVICIO DE MEDICINA NUCLEAR                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 21. SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 22. SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA PEDIÁTRICA                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 23. SERVICIO DE LABORATORIO DE CITOLOGÍA                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 24. SERVICIO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA ONCOLÓGICA                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 25. SERVICIO DE ONCOLOGÍA                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 26. SERVICIO DE PROCEDIMIENTOS AMBULATORIOS (CURA)                                                                                                   |

\*\*\*\*\*Fin de los Servicios Aprobados\*\*\*\*\*

Esta Certificación debe colocarse visible al público,  
como soporte de la Licencia de Habilitación que acompaña.

DR. JUAN G. MESA

Director de Habilitación de Servicios y Establecimientos de Salud.

Fecha de emisión: 01/05/2024.

JGM/zm.

Av. Héctor Homero Hernández Vargas Esq. Av. Tiradentes, Ens. La Fe, Santo Domingo, D.N. 10514  
Teléfono: 809-541-3121 Ext. 5006 a la 5009, www.minsag.gob.do RNC No. 401007398

Documento Externo  
SGC-MAP



7. Índice de Satisfacción de Usuarios.

La imagen de la organización y su reputación ha quedado valorada por los ciudadanos clientes en la última encuesta Marzo 2025 con un buen nivel de satisfacción.  
Evidencias: Resultados de encuestas de los servicios a comprometer en la CCC.

**Resultados Encuestas de Satisfacción de los Atributos de Calidad Comprometidos**  
**Carta Compromiso al Ciudadano**  
**Marzo 2025**

Consulta

| Pregunta                                                                    | Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala | %<br>Insatisfecho | % Satisfecho | Meta |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|---------|------|----------|-------------------|--------------|------|
| 1-¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?                 | 71        | 114   | 5       | 1    | 0        | 3%                | 96.86%       | 85%  |
| 2-¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?           | 63        | 125   | 2       | 0    | 0        | 1%                | 98.95%       |      |
| 4-¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió? | 60        | 127   | 3       | 0    | 1        | 2%                | 97.91%       |      |

Laboratorio

| Pregunta                                                    | Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala | %<br>Insatisfecho | % Satisfecho | Meta |
|-------------------------------------------------------------|-----------|-------|---------|------|----------|-------------------|--------------|------|
| 1-¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió? | 60        | 99    | 2       | 1    | 0        | 1.85%             | 98.15%       | 85%  |

Imágenes

| Pregunta                                                                    | Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala | %<br>Insatisfecho | % Satisfecho | Meta |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|---------|------|----------|-------------------|--------------|------|
| 1-¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?                 | 19        | 31    | 2       | 1    | 0        | 5.00%             | 94.34%       | 85%  |
| 2-¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?           | 16        | 36    | 0       | 0    | 0        | 0.00%             | 100.00%      |      |
| 4-¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió? | 16        | 34    | 1       | 2    | 0        | 5.00%             | 94.34%       |      |

Emergencia

| Pregunta                                                                    | Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala | %<br>Insatisfecho | % Satisfecho | Meta |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|---------|------|----------|-------------------|--------------|------|
| 1-¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?                 | 32        | 47    | 0       | 2    | 0        | 2.47%             | 97.53%       | 85%  |
| 2-¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?           | 33        | 46    | 1       | 0    | 0        | 1.25%             | 98.75%       |      |
| 4-¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió? | 29        | 49    | 1       | 2    | 0        | 3.70%             | 96.30%       |      |

Hospitalización

| Pregunta                                                                    | Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala | %<br>Insatisfecho | % Satisfecho | Meta |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|---------|------|----------|-------------------|--------------|------|
| 2-¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?           | 23        | 31    | 1       | 0    | 0        | 1.82%             | 98.18%       | 85%  |
| 4-¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió? | 19        | 35    | 1       | 1    | 0        | 3.57%             | 96.43%       |      |

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

| Ejemplos                                                                                                                                                                                       | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1. Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.                                           | <p>Contamos con canales de información por vía de las diferentes redes sociales de la organización: Instagram, Facebook, X y Pagina Web.</p> <p>Contamos con un numero de contacto vía Whatsapp donde los pacientes pueden agendar, suspender y reagendar citas de consultas subsecuentes.</p> <p>Contamos con publicidad en el periódico El Nacional, Diario Libre y El Caribe donde se realizan publicaciones atendiendo a la ocasión.</p> <p>Evidencia: Publicaciones en redes sociales, publicaciones en periódicos El Nacional, Diario Libre y El Caribe.</p> |                 |
| 2. Disponibilidad y exactitud de la información que se provee a los grupos de interés internos y externos. (suficiente, actualizada, sin errores, etc.)                                        | <p>La información colocada en los medios anteriormente mencionados se mantiene actualizada y disponible por medio del equipo de Mercadeo y Web que trabaja de manera constante en colocar las informaciones pertinentes.</p> <p>Evidencia: publicaciones en redes sociales y página web.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 |
| 3. Disponibilidad de informaciones sobre el cumplimiento de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización, incluyendo la responsabilidad de gestión en los distintos servicios. | <p>Se cuenta con el PEI el cual contiene los objetivos estratégicos y específicos de la institución. Dicho documento se encuentra en la página web de la institución.</p> <p>Evidencia: PEI.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                 |

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

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>1. Porcentaje de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. (Tipo de implicación, niveles de participación y el porcentaje en que se cumplen).</p> | <p>La organización tiene un programa de realización de Encuestas diarias de Satisfacción. En dichas encuestas se miden diferentes aspectos para determinar el grado de satisfacción de los usuarios y así poder identificar Oportunidades de Mejora para mejorar los servicios ofrecidos. También se cuenta con un programa de Quejas y Sugerencias, donde la información recibida se analiza en búsqueda de mejora de los servicios ofrecidos.</p> <p>Por otro lado, la organización trabaja de la mano con ministerios y direcciones (MAP, SNS, SRSO, etc.) en el desarrollo de estándares de Calidad para los procesos.</p> <p>Satisfacción: 97.42% % mes de marzo 2025</p> <p>Evidencias:<br/>Resultados de encuestas diarias y % de quejas.<br/>Resultados de Buzones de Quejas y Sugerencias.</p>                                               |  |
| <p>2. Porcentaje de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Usuarios/Pacientes (Número, tipo y resultados de las innovaciones implementadas).</p>                                                                   | <p>Se cuenta con un numero de contacto via whatsapp para facilitar las citas para los usuarios del hospital. Se encuentra en proyecto la implementación de un sistema de turnos automatizado para mejorar los flujos de atención y disminuir tiempos de esperas innecesarios.</p> <p>El Incart tiene establecido procesos basados en la norma ISO 9001:2015, que conducen a la mejora: auditorías internas de calidad, revisiones por la dirección, análisis de datos, acciones correctivas y aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios, colaboradores y médicos.</p> <p>El Incart cuenta con equipos de alta tecnología para sus procesos y tiene contratos por comodato con empresas especializadas en la comercialización de reactivos, equipos y dispositivos médicos que velan por la innovación y no obsoletización de los mismos.</p> |  |

|                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                       | <p>Se cuenta con sistemas informáticos actualizados para agilizar los procesos de los diferentes servicios de la organización.</p> <p>Evidencias: Resultados de encuestas, informes de auditorías, solicitudes de acciones correctivas, lista de asistencia a reuniones, contratos por comodato, Sistemas informáticos, Operatividad del contacto para Gestión de Citas.</p> |  |
| 3. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. (Resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad). | <p>En la organización se reciben usuarios de diferentes géneros y edades. Los datos estadísticos por género, edad, procedencia se encuentran registrado en el sistema informático de la institución.</p> <p>Evidencias:<br/>Sistema Informático XHIS Indicadores Estadísticos y Epidemiológicos INCART.</p>                                                                  |  |

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

| Ejemplos                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Áreas de Mejora |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| I. 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.). | El INCART se encuentra inmerso en un proceso de renovación de su plataforma tecnológica para actualizar e implementar diferentes soluciones para la mejora de los servicios como meta prioritaria. Los procesos misionales y de apoyo cuentan con indicadores de desempeño a los cuales se le da seguimiento por la Gerencia de Calidad, mensualmente. |                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 2. Participación de la ciudadanía en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes, Usuarios/Pacientes a través de medios digitales, internet, página web, portales de servicios y de transparencia, redes sociales, otros). | <p>Todo usuario/paciente puede depositar quejas y sugerencias en los buzones correspondientes distribuidos dentro de las instalaciones acerca de los servicios brindados en la institución, además de que se cuenta con una página web, contactos via whatsapp y redes sociales las cuales se mantienen actualizadas para brindar información relevante al público.</p> <p>Evidencias:<br/>Resultados de Buzones de Quejas y Sugerencias<br/>Sitio web oficial del INCART<br/>Redes Sociales</p> |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

### SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

| Ejemplos                                                                                                                                                            | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Áreas de Mejora |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1. La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, Usuarios/Pacientes los empleados y otros grupos de interés).   | <p>La imagen y el rendimiento de la organización es dada a conocer a través de la página web y diferentes redes sociales, así como también a través del portal de transparencia.</p> <p>Evidencia: Portal de transparencia, página web del INCART, redes sociales del INCART</p> <p>Se encuentra en proceso de elaboración de una matriz que permita hacer mediciones de desempeño.</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>Los empleados se involucran en las tomas de decisiones cuando se realiza cambios o creaciones de nuevos documentos. También proveen talleres a los empleados para socializar la misión, visión y valores de la institución, estos también son dados a conocer durante la inducción del personal.</p>                                                                                 |                 |

|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                 | <p>Evidencias:</p> <p>Listado de asistencias a reuniones y entrenamientos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                               |
| 3. La participación de las personas en las actividades de mejora.                                                               | <p>Los empleados participan en las actividades de mejora a través de la creación e innovación de un proyecto.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Listado de asistencias a reuniones y entrenamientos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                               |
| 4. Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. | <p>La institución tiene conformado el Comité de Ética Pública, donde se realizan charlas sobre el comportamiento ético y se tiene una política abierta de denuncias al incumplimiento de los lineamientos éticos. Además a través del portal de transparencia de la institución las personas encuentran información sobre el compromiso ético.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Conformación Comité Ética Pública</p> <p>Listado de asistencia a reuniones</p> | No contamos con un código de ética ya que estamos esperando la emisión por parte del SNS, el cual será común para todos CEAS. |
| 5. Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.                                   | <p>Se realizan diferentes charlas de interacción con los usuarios a través del área de Trabajo Social. También la institución cuenta con una política de puertas abiertas para el diálogo.</p> <p>Evidencias: fotografías, convocatoria a charlas.</p>                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                               |
| 6. La responsabilidad social de la organización.                                                                                | <p>La organización cuenta con un área de Trabajo Social la cual asiste a los usuarios que presentan dificultad económica para adquirir los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencia: Unidad de Trabajo Social del INCART.</p>                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                               |
| 7. La apertura de la organización para el cambio y la innovación.                                                               | <p>La organización promueve una cultura de Mejora Continua y mediante encuestas, solicitudes y buzones se obtiene información de la realización de cambio o modificaciones de los procesos.</p> <p>Indicador de Acciones Correctivas</p>                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                               |



| Mes          | AC Generadas | AC respondidas a tiempo | % Respuesta a tiempo | Meta       |
|--------------|--------------|-------------------------|----------------------|------------|
| abr-24       | 7            | 5                       | 71.43%               | 90%        |
| may-24       | 7            | 7                       | 100.00%              | 90%        |
| jun-24       | 16           | 9                       | 56.25%               | 90%        |
| jul-24       | 2            | 2                       | 100.00%              | 90%        |
| ago-24       | 9            | 9                       | 100.00%              | 90%        |
| sep-24       | 12           | 12                      | 100.00%              | 90%        |
| oct-24       | 18           | 15                      | 83.33%               | 90%        |
| nov-24       | 7            | 7                       | 100.00%              | 90%        |
| dic-24       | 7            | 7                       | 100.00%              | 90%        |
| ene-25       | 2            | 2                       | 100.00%              | 90%        |
| feb-25       | 2            | 2                       | 100.00%              | 90%        |
| mar-25       | 25           | 18                      | 72.00%               | 90%        |
| abr-25       | 5            | 0                       | 0.00%                | 90%        |
| <b>Total</b> | <b>195</b>   | <b>177</b>              | <b>90.77%</b>        | <b>90%</b> |

Evidencias:

Indicador de Acción de Mejora.

Encuestas de Satisfacción al Usuario.

Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Buzón de quejas de redes sociales.

8. El impacto de la digitalización en la organización.

En la institución para realizar las diferentes funciones es de importancia usar las tecnologías de la información y comunicaciones (laptops, computadoras, teléfonos, nubes, redes, entre otros.)

Además en las áreas médicas tenemos disponibles sistemas informáticos como XHIS, LabPlus, entre otros.)

Evidencias: sistemas informáticos XHIS, XFARMA, LabPlus, LUGTRAZA, entre otros

|                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                             | Con el objetivo de estar a la vanguardia de la tecnología el INCART ha iniciado el proceso de implementación de un ERP Hospitalario, una herramienta integral y modular que cuenta con diversos módulos que permitirá interconectar diferentes puntos neurálgicos de la institución. |  |
| 9. La agilidad en los procesos internos de la organización. | Se encuentra en proyecto el desarrollo sistema de turnos automatizados y ya se completó el 90% del proyecto de descentralización de cajas con el objetivo de agilizar los procesos internos.                                                                                         |  |

## 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. | La organización cuenta con el PEI, el cual contiene Objetivos estratégicos y a su vez actividades programables para la consecución de estos objetivos. También se cuenta con indicadores de proceso para la evaluación del desempeño de los diferentes procesos y la toma de decisiones. La asignación de recursos se planifica a través del POA institucional.<br>Evidencias:<br>PEI<br>POA Institucional<br>Indicadores de procesos |                 |
| 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.                                                                                                                                                                                         | La organización está basada en proceso de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015. Se cuenta con mapas de proceso y procedimientos para los diferentes procesos de la institución.<br><br>Evidencias:<br>Mapa de Procesos<br>Procedimientos de los diferentes procesos                                                                                                                                                   |                 |
| 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.                                                                                                                                                                                             | Las tareas y funciones del personal de la institución están especificadas en las diferentes descripciones de puesto. Se cuenta con un sistema de evaluación                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 |

|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|                                                                                        | <p>del desempeño del personal que se realiza de manera semestral.</p> <p>Evidencias:<br/>Descripciones de Puesto<br/>Resultados de Evaluación del Desempeño</p>                                                                                                                                                                                                 |                                                                    |
| 4. La gestión del conocimiento.                                                        | <p>En la actualidad el INCART cuenta con una División de Investigación Clínica que impulsa el desarrollo de una educación continuada del personal de salud y a la búsqueda clínica y trasnacional.</p> <p>Evidencias:<br/>Proyectos de Investigación realizados<br/>Tesis universitarias y programas académicos<br/>Comité de Bioética de la Investigación.</p> |                                                                    |
| 5. La comunicación interna y las medidas de información.                               | <p>La comunicación interna en el hospital es de manera efectiva debido a que se realizan diferentes actividades para conservarla.</p> <p>Evidencias:<br/>Listado de asistencias de reuniones<br/>Correos<br/>Memorándums internos<br/>Anuncios a través de la página web y en murales informativos.</p>                                                         |                                                                    |
| 6. El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. | <p>El alcance y la calidad se reconocen a través de la Evaluación de desempeño reconociendo el rendimiento de cada empleado. Existe un programa de reconocimiento individual por departamento.</p> <p>Evidencias:<br/>Evaluación de desempeño</p>                                                                                                               | No se cuenta con un programa de reconocimiento grupal o en equipo. |
| 7. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.                     | <p>La organización cuenta con una gestión de proyectos donde se evalúan y planifican los cambios de los procesos aplicables.</p> <p>Evidencia: Formulario FO-SGC-23- Planificación y Ejecución de Proyectos.</p>                                                                                                                                                |                                                                    |

### 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.                                                                              | La organización cuenta con un Comité de Bioética, la cual promueve una cultura de valores éticos. El personal de nuevo ingreso es inducido en los valores éticos de la institución.<br>Evidencia: acta de conformación de Comité de Bioética.                                                   |                 |
| 2. El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). | La institución posee varios horarios trabajo para garantizar un horario flexible para cada empleado. El horario administrativo es de 40 horas a la semana.                                                                                                                                      |                 |
| 3. El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.                                | La organización promueve una cultura de valores éticos, esto lo realiza desde el momento que ingresa un personal nuevo que es inducido en los valores éticos de la institución. Además la organización cuenta con un Comité de Bioética.<br><br>Evidencia: lista de participación a inducciones |                 |
| 4. Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.                                                                          | Las instalaciones de la organización son de fácil acceso para los ciudadanos y cuenta con una amplia y moderna infraestructura que garantiza un ambiente adecuado para el trabajo.<br>Evidencia: planos de las instalaciones del INCART.                                                        |                 |

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

| Ejemplos                                             | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                     | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1. Desarrollo sistemático de carrera y competencias. | Se cuenta con un programa de Capacitación que tiene como objetivo el desarrollo de habilidades y competencias de acuerdo al puesto a desempeñar dentro de la organización.<br>Evidencia: Programa de Capacitación anual. |                 |
| 2. Nivel de motivación y empoderamiento.             | Con el objetivo de desarrollar habilidades y competencias de acuerdo al puesto a desempeñar dentro de la organización, se cuenta con un programa de Capacitación.                                                        |                 |

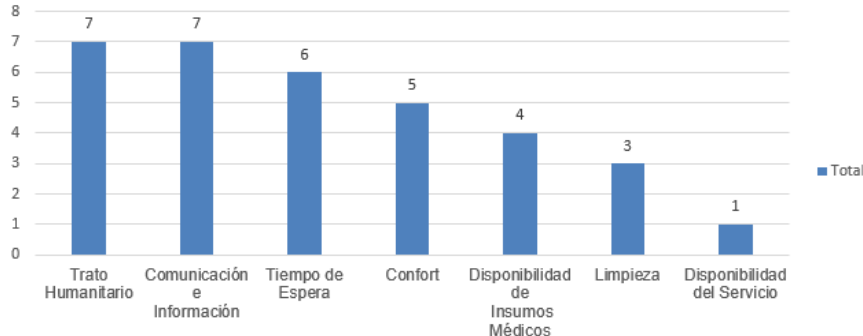
|                                                                     |                                                                                                                                                    |  |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                     | Evidencia: Programa de Capacitación anual.                                                                                                         |  |
| 3. El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. | Se cuenta con capacitaciones continuos en “Humanización de los Servicios” el cual está alineado al objetivo estratégico de “Calidad del Servicio”. |  |

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

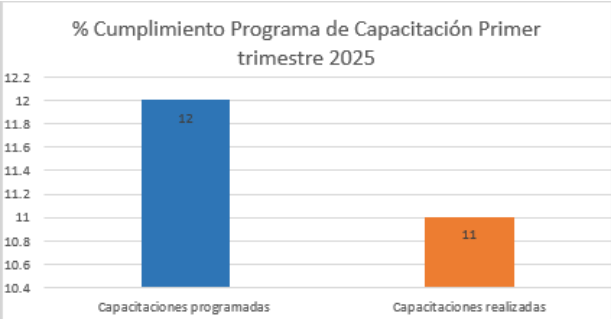
| Ejemplos                                                                                                                                                                                                                | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Áreas de Mejora |                        |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------------------------------------------------------|
| I. 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.). | <div>Indicador de Rotación de Personal<br/>(Abril 2024 - Mayo 2025)</div> <div><table><caption>% Rotación de Personal</caption><thead><tr><th>Mes</th><th>% Rotación de Personal</th></tr></thead><tbody><tr><td>abr-24</td><td>0.22%</td></tr><tr><td>may-24</td><td>0.44%</td></tr><tr><td>jun-24</td><td>0.78%</td></tr><tr><td>jul-24</td><td>1.35%</td></tr><tr><td>ago-24</td><td>0.78%</td></tr><tr><td>sep-24</td><td>1.47%</td></tr><tr><td>oct-24</td><td>0.57%</td></tr><tr><td>nov-24</td><td>0.69%</td></tr><tr><td>dic-24</td><td>0.53%</td></tr><tr><td>ene-25</td><td>0.39%</td></tr><tr><td>feb-25</td><td>0.88%</td></tr><tr><td>mar-25</td><td>0.68%</td></tr><tr><td>abr-25</td><td>0.78%</td></tr></tbody></table></div> | Mes             | % Rotación de Personal | abr-24 | 0.22% | may-24 | 0.44% | jun-24 | 0.78% | jul-24 | 1.35% | ago-24 | 0.78% | sep-24 | 1.47% | oct-24 | 0.57% | nov-24 | 0.69% | dic-24 | 0.53% | ene-25 | 0.39% | feb-25 | 0.88% | mar-25 | 0.68% | abr-25 | 0.78% | No se cuenta con indicador de absentismo del personal. |
| Mes                                                                                                                                                                                                                     | % Rotación de Personal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |                        |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |                                                        |
| abr-24                                                                                                                                                                                                                  | 0.22%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |                        |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |                                                        |
| may-24                                                                                                                                                                                                                  | 0.44%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |                        |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |                                                        |
| jun-24                                                                                                                                                                                                                  | 0.78%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |                        |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |                                                        |
| jul-24                                                                                                                                                                                                                  | 1.35%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |                        |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |                                                        |
| ago-24                                                                                                                                                                                                                  | 0.78%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |                        |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |                                                        |
| sep-24                                                                                                                                                                                                                  | 1.47%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |                        |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |                                                        |
| oct-24                                                                                                                                                                                                                  | 0.57%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |                        |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |                                                        |
| nov-24                                                                                                                                                                                                                  | 0.69%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |                        |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |                                                        |
| dic-24                                                                                                                                                                                                                  | 0.53%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |                        |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |                                                        |
| ene-25                                                                                                                                                                                                                  | 0.39%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |                        |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |                                                        |
| feb-25                                                                                                                                                                                                                  | 0.88%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |                        |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |                                                        |
| mar-25                                                                                                                                                                                                                  | 0.68%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |                        |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |                                                        |
| abr-25                                                                                                                                                                                                                  | 0.78%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |                        |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |        |       |                                                        |

|                                                                                                                           | <table><tr><th>Mes</th><th>No. de empleados retirados (Desahucio + Renuncias)</th><th>No. de Empleados en el período</th><th>% Rotación de Personal</th><th>Límite Aceptable</th></tr><tr><td>abr-24</td><td>2</td><td>905</td><td>0.22%</td><td>3%</td></tr><tr><td>may-24</td><td>4</td><td>901</td><td>0.44%</td><td>3%</td></tr><tr><td>jun-24</td><td>7</td><td>899</td><td>0.78%</td><td>3%</td></tr><tr><td>jul-24</td><td>12</td><td>891</td><td>1.35%</td><td>3%</td></tr><tr><td>ago-24</td><td>7</td><td>894</td><td>0.78%</td><td>3%</td></tr><tr><td>sep-24</td><td>13</td><td>887</td><td>1.47%</td><td>3%</td></tr><tr><td>oct-24</td><td>5</td><td>883</td><td>0.57%</td><td>3%</td></tr><tr><td>nov-24</td><td>6</td><td>870</td><td>0.69%</td><td>3%</td></tr><tr><td>dic-24</td><td>5</td><td>951</td><td>0.53%</td><td>3%</td></tr><tr><td>ene-25</td><td>4</td><td>1015</td><td>0.39%</td><td>3%</td></tr><tr><td>feb-25</td><td>9</td><td>1027</td><td>0.88%</td><td>3%</td></tr><tr><td>mar-25</td><td>7</td><td>1036</td><td>0.68%</td><td>3%</td></tr><tr><td>abr-25</td><td>8</td><td>1030</td><td>0.78%</td><td>3%</td></tr></table> <p>Evidencia: Se cuenta con el programa de encuesta de clima laboral de acuerdo a los lineamientos del MAP.<br/>Se elaboró el indicador de absentismo se encuentra en proceso de aprobación por las partes interesadas.</p> | Mes                                                                                                                           | No. de empleados retirados (Desahucio + Renuncias) | No. de Empleados en el período | % Rotación de Personal | Límite Aceptable | abr-24 | 2 | 905 | 0.22% | 3% | may-24 | 4 | 901 | 0.44% | 3% | jun-24 | 7 | 899 | 0.78% | 3% | jul-24 | 12 | 891 | 1.35% | 3% | ago-24 | 7 | 894 | 0.78% | 3% | sep-24 | 13 | 887 | 1.47% | 3% | oct-24 | 5 | 883 | 0.57% | 3% | nov-24 | 6 | 870 | 0.69% | 3% | dic-24 | 5 | 951 | 0.53% | 3% | ene-25 | 4 | 1015 | 0.39% | 3% | feb-25 | 9 | 1027 | 0.88% | 3% | mar-25 | 7 | 1036 | 0.68% | 3% | abr-25 | 8 | 1030 | 0.78% | 3% |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------|------------------|--------|---|-----|-------|----|--------|---|-----|-------|----|--------|---|-----|-------|----|--------|----|-----|-------|----|--------|---|-----|-------|----|--------|----|-----|-------|----|--------|---|-----|-------|----|--------|---|-----|-------|----|--------|---|-----|-------|----|--------|---|------|-------|----|--------|---|------|-------|----|--------|---|------|-------|----|--------|---|------|-------|----|--|
| Mes                                                                                                                       | No. de empleados retirados (Desahucio + Renuncias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | No. de Empleados en el período                                                                                                | % Rotación de Personal                             | Límite Aceptable               |                        |                  |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |  |
| abr-24                                                                                                                    | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 905                                                                                                                           | 0.22%                                              | 3%                             |                        |                  |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |  |
| may-24                                                                                                                    | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 901                                                                                                                           | 0.44%                                              | 3%                             |                        |                  |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |  |
| jun-24                                                                                                                    | 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 899                                                                                                                           | 0.78%                                              | 3%                             |                        |                  |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |  |
| jul-24                                                                                                                    | 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 891                                                                                                                           | 1.35%                                              | 3%                             |                        |                  |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |  |
| ago-24                                                                                                                    | 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 894                                                                                                                           | 0.78%                                              | 3%                             |                        |                  |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |  |
| sep-24                                                                                                                    | 13                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 887                                                                                                                           | 1.47%                                              | 3%                             |                        |                  |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |  |
| oct-24                                                                                                                    | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 883                                                                                                                           | 0.57%                                              | 3%                             |                        |                  |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |  |
| nov-24                                                                                                                    | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 870                                                                                                                           | 0.69%                                              | 3%                             |                        |                  |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |  |
| dic-24                                                                                                                    | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 951                                                                                                                           | 0.53%                                              | 3%                             |                        |                  |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |  |
| ene-25                                                                                                                    | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1015                                                                                                                          | 0.39%                                              | 3%                             |                        |                  |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |  |
| feb-25                                                                                                                    | 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1027                                                                                                                          | 0.88%                                              | 3%                             |                        |                  |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |  |
| mar-25                                                                                                                    | 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1036                                                                                                                          | 0.68%                                              | 3%                             |                        |                  |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |  |
| abr-25                                                                                                                    | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1030                                                                                                                          | 0.78%                                              | 3%                             |                        |                  |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |  |
| 2. Nivel de participación en actividades de mejora.                                                                       | <p>Los empleados son involucrados en la mejora de los procesos, dependiendo el proceso a mejorar, cada área impactada es representada por uno o varios empleados.</p> <p>Evidencia: convocatorias a reuniones.<br/>Listas de participación a reuniones.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                               |                                                    |                                |                        |                  |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |  |
| 3. El número de dilemas éticos (por ejemplo: posibles conflictos de intereses) reportados.                                | <p>En el año 2025 se han registrado 0 quejas relacionadas a temas éticos.</p> <p>Evidencias:<br/>Buzón Rojo de la Comisión de Ética Público.<br/>Comité de Bioética</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | No contamos con un código de ética ya que estamos esperando la emisión por parte del SNS, el cual será común para todos CEAS. |                                                    |                                |                        |                  |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |  |
| 4. La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social. | <p>En la institución se registran un sin número de personas de manera voluntaria para realizar actividades de colaboración en los programas, eventos y actividades organizadas. Actualmente la División de trabajo social y educación al usuario recibe voluntarios para lectura de textos a los</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                               |                                                    |                                |                        |                  |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |    |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |     |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |        |   |      |       |    |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>pacientes, médicos para impartir charlas, terapias asistidas con animales, exposición de pinturas, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Fotos</p> <p>Listado de Asistencia.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |          |                   |   |                            |   |                  |   |         |   |                                   |   |          |   |                             |   |                      |           |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------|-------------------|---|----------------------------|---|------------------|---|---------|---|-----------------------------------|---|----------|---|-----------------------------|---|----------------------|-----------|--|
| 5. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los usuarios/pacientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al usuario/pacientes, ciudadano/ cliente, número de quejas de los pacientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes). | <p># de Quejas con relación al trato recibido = Abril 2025</p> <p>Clasificación de Quejas</p>  <table><thead><tr><th>Clasificación de Quejas</th><th>Cantidad</th></tr></thead><tbody><tr><td>Trato Humanitario</td><td>7</td></tr><tr><td>Comunicación e Información</td><td>7</td></tr><tr><td>Tiempo de Espera</td><td>6</td></tr><tr><td>Confort</td><td>5</td></tr><tr><td>Disponibilidad de Insumos Médicos</td><td>4</td></tr><tr><td>Limpieza</td><td>3</td></tr><tr><td>Disponibilidad del Servicio</td><td>1</td></tr><tr><td><b>Total general</b></td><td><b>33</b></td></tr></tbody></table> | Clasificación de Quejas | Cantidad | Trato Humanitario | 7 | Comunicación e Información | 7 | Tiempo de Espera | 6 | Confort | 5 | Disponibilidad de Insumos Médicos | 4 | Limpieza | 3 | Disponibilidad del Servicio | 1 | <b>Total general</b> | <b>33</b> |  |
| Clasificación de Quejas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Cantidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |          |                   |   |                            |   |                  |   |         |   |                                   |   |          |   |                             |   |                      |           |  |
| Trato Humanitario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |          |                   |   |                            |   |                  |   |         |   |                                   |   |          |   |                             |   |                      |           |  |
| Comunicación e Información                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |          |                   |   |                            |   |                  |   |         |   |                                   |   |          |   |                             |   |                      |           |  |
| Tiempo de Espera                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |          |                   |   |                            |   |                  |   |         |   |                                   |   |          |   |                             |   |                      |           |  |
| Confort                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |          |                   |   |                            |   |                  |   |         |   |                                   |   |          |   |                             |   |                      |           |  |
| Disponibilidad de Insumos Médicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |          |                   |   |                            |   |                  |   |         |   |                                   |   |          |   |                             |   |                      |           |  |
| Limpieza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |          |                   |   |                            |   |                  |   |         |   |                                   |   |          |   |                             |   |                      |           |  |
| Disponibilidad del Servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |          |                   |   |                            |   |                  |   |         |   |                                   |   |          |   |                             |   |                      |           |  |
| <b>Total general</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>33</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                         |          |                   |   |                            |   |                  |   |         |   |                                   |   |          |   |                             |   |                      |           |  |

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

| Ejemplos                                                                                                                                                   | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Áreas de Mejora |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Resultados de Indicadores relacionados con:</b><br>1. El rendimiento individual (por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones. | El INCART mide sus resultados en términos del impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecido<br>Productividad enero - marzo 2025<br><br>-Consultas especializadas: 34,020 realizadas<br>-Emergencia: 1,708 atendidas<br>-Hospitalización: 737 egresos<br>-Cirugía: 351 realizadas<br>-Imágenes: 10,128 imágenes realizadas<br>-PET-CT: 268 imágenes realizadas<br>-Banco de Sangre: 1269 transfusiones<br>-Anatomía Patológica: 5,588 muestras |                 |
| 2. El uso de herramientas digitales de información y comunicación.                                                                                         | Todo el personal de supervisión (Gerentes, Directores, Supervisores) cuenta con una computadora con los diferentes accesos informáticos necesarios para la ejecución de sus actividades. El personal asistencial medico cuenta con una computadora en cada consultorio para el registro de informaciones en el sistema informático de la organización.<br>Evidencia:<br>Inventario de activos fijos del INCART.                                                                           |                 |

| <p>3. El desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación. (por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> | <p>Cumplimiento del Programa de Capacitación del primer trimestre 2025 es de 92.0%</p> <div><p>% Cumplimiento Programa de Capacitación Primer trimestre 2025</p><table border="1"><thead><tr><th colspan="2">Capacitaciones - Primer trimestre 2025</th></tr></thead><tbody><tr><td>Capacitaciones programadas</td><td>12</td></tr><tr><td>Capacitaciones realizadas</td><td>11</td></tr><tr><td>Cumplimiento</td><td>92.00%</td></tr><tr><td>Meta</td><td>90%</td></tr></tbody></table></div> | Capacitaciones - Primer trimestre 2025                                    |  | Capacitaciones programadas | 12 | Capacitaciones realizadas | 11 | Cumplimiento | 92.00% | Meta | 90% |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------|----|---------------------------|----|--------------|--------|------|-----|--|
| Capacitaciones - Primer trimestre 2025                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                           |  |                            |    |                           |    |              |        |      |     |  |
| Capacitaciones programadas                                                                                                                                                                                                        | 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                           |  |                            |    |                           |    |              |        |      |     |  |
| Capacitaciones realizadas                                                                                                                                                                                                         | 11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                           |  |                            |    |                           |    |              |        |      |     |  |
| Cumplimiento                                                                                                                                                                                                                      | 92.00%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                           |  |                            |    |                           |    |              |        |      |     |  |
| Meta                                                                                                                                                                                                                              | 90%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                           |  |                            |    |                           |    |              |        |      |     |  |
| <p>4. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>                                                                                                                                                       | <p>Se cuenta con una evaluación de desempeño donde se mide el esfuerzo y rendimiento para esta forma reconocer al empleado de manera individual.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>No se cuenta con un programa de reconocimiento grupal o en equipo.</p> |  |                            |    |                           |    |              |        |      |     |  |

## CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

### SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>I. 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>La institución mantiene una relación activa y continua con sus usuarios mediante la realización de jornadas anuales de prevención y detección oportuna del cáncer, con el objetivo de promover el diagnóstico temprano y mejorar los resultados en el tratamiento de la enfermedad.</p> <p>Evidencias documentales:</p> <p>Acuerdo de Prestaciones de Servicios o Carta Compromiso.</p> <p>Listado de usuarios participantes.</p> <p>Además, se cuenta con una Unidad de Educación al Usuario, la cual desarrolla durante todo el año diversas actividades educativas y de concienciación orientadas a los diferentes tipos de cáncer, así como a los cuidados del paciente, la prevención y el manejo de infecciones y tumores.</p> <p>Evidencia documental:</p> <p>Cronograma de Charlas INCART (Enero - Diciembre 2025).</p> <p>Desde el año 2023, el Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares (INCART) presenta a la Dirección General un Programa de Educación al Usuario, con el propósito de mejorar la calidad de vida de los pacientes y sus familias. Este programa incluye:</p> <p>Charlas instructivas dirigidas a familiares y cuidadores de usuarios hospitalizados.</p> <p>Charlas educativas a pacientes oncológicos sobre el manejo integral de su enfermedad.</p> <p>Charlas preventivas organizadas por el área de prevención.</p> <p>Charlas dirigidas al público general con la participación de médicos especialistas.</p> <p>Orientaciones específicas a familiares, cuidadores y pacientes pediátricos oncológicos.</p> <p>Charlas de orientación a las Unidades Funcionales de Cáncer de Mama y de Pulmón.</p> |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                        | <p>Complementando estas actividades, se desarrollan grupos de apoyo psicoemocional, entre los que se destacan:</p> <p>Superando la pérdida</p> <p>Cuidando al cuidador</p> <p>Cuidando al cuidador pediátrico</p> <p>Movimientos de vida</p> <p>Risoterapia</p> <p>Estas acciones reflejan el compromiso institucional con la atención integral del paciente oncológico y su entorno, promoviendo el acompañamiento, la educación y el fortalecimiento emocional a lo largo del proceso de atención..</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| 2. La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local / global.   | <p>La organización se consolida como la <b>única institución de la red pública de salud especializada en cáncer</b> en el país, lo que refuerza su rol estratégico dentro del sistema sanitario nacional. Como parte del seguimiento al autodiagnóstico CAF y en cumplimiento con los principios de calidad y mejora continua, se ha evaluado la percepción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos. Según el Informe de Satisfacción General del INCART correspondiente al primer trimestre del año 2025 (enero-marzo), se obtuvo un índice de Satisfacción del 96.29%, reflejando un alto nivel de aceptación y confianza por parte de los usuarios atendidos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>En la plataforma del SISMAP: <a href="http://www.sismap.gob.do">www.sismap.gob.do</a>, está el informe de Satisfacción General del INCART (2do semestre 2024) con un índice de satisfacción de usuario de 95%. Este resultado reafirma el compromiso institucional con la calidad, la humanización de la atención y la excelencia en los servicios especializados de salud oncológica.</p> |  |
| 3. El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país. | <p>Se cuenta con un departamento de Trabajo Social el cual asiste a los usuarios de escasos recursos.</p> <p>Evidencia: Departamento de Trabajo Social.</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>La institución cuenta con la Oficina de Libre Acceso a la Información para cualquier inquietud de los usuarios con relación al INCART.</p> <p>Se cuenta con un portal de transparencia en la página Web de la institución.</p> <p>Evidencias:<br/>Portal de transparencia disponible en la página web <a href="http://www.incart.gob.do/transparencia">www.incart.gob.do/transparencia</a>.</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>La institución está utilizando en los baños toallas de mano de papel pre-cortado reciclable, vasos y servilletas de material reciclado, luces LED y de bajo consumo.</p> <p>Evidencias:<br/>Orden de compra.</p>                                                                                                                                                                                                                  | <p>No se cuenta con medición sobre la percepción hacia las cuestiones medioambientales.</p> |
| <p>6. Toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización en la seguridad y movilidad.</p>                                                                                                                                                                                      | <p>La institución se esfuerza por garantizar el tránsito vehicular así como el desplazamiento dentro de la institución de los usuarios y colaboradores, las decisiones relativas a la seguridad y protocolos de seguridad son llevados a cabo por la Gerencia de Seguridad y la guía de actuación proporcionada por el SNS.</p> <p>Evidencias:<br/>Guía de Actuación de Seguridad Física para Establecimientos de Salud del SNS.</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>La institución cuenta con grupos de apoyo para pacientes y familiares.</p> <p>Evidencias:<br/>Cronograma de grupos de apoyo</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                             |
| <p>8. Cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.</p>                                                                                                                                                                                                      | <p>La institución cuenta con 20 buzones de quejas, felicitaciones y sugerencias, para canalizar la percepción de los usuarios con relación a los servicios brindados.</p>                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                             |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>Se cuenta con indicadores mensuales de satisfacción de los usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reporte de Buzón de Quejas y Felicitaciones.</li> <li>2. Indicadores de satisfacción del usuario.</li> </ol> |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

### Indicadores de responsabilidad social:

| Ejemplos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). | <p>El INCART toma medidas encaminadas a proteger a los colaboradores y los pacientes de la exposición a riesgos biológicos y radioactivos, así como también la protección del medio ambiente.</p> <p>Estas medidas se encuentran descritas en instructivos, manuales y procedimientos con la finalidad de proveer una herramienta útil, que oriente, regule, supervise, controle y evalúe estas actividades, minimizando los efectos negativos sobre la salud y el medio ambiente.</p> <p>Existe un Comité de Bioseguridad conformado por colaboradores del INCART para velar por el</p> |                 |

|                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                               | <p>cumplimiento de las medidas de bioseguridad establecidas, asegurar el suministro adecuado y oportuno de los recursos necesarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual para el manejo de desechos biológicos, residuos hospitalarios y bioseguridad MA-EPI-01</li> <li>2. Manual de Bioseguridad del Laboratorio Clínico MA-LAB-01.</li> <li>3. Procedimiento de Manejo Integral de Desechos y residuos Hospitalarios PR-AUX-01</li> <li>4. Procedimientos del Centro Ciclotrón</li> <li>5. Utilización de toalla de mano de papel pre-cortado reciclable en los baños del hospital.</li> <li>6. Conformación del Comité de Bioseguridad y lista de asistencia a reuniones.</li> </ol> |  |
| 2. Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.                                          | <p>La Dirección del INCART mantiene relaciones con las autoridades del MSP, SRSM, MAP y otras instituciones públicas. Aunque la relación no está formalizada, existe cooperación en ambas vías con las instituciones vecinas UASD y IOHP.</p> <p>Evidencia: convocatorias a talleres y reuniones, correos de invitación, visitas realizadas por parte de las autoridades.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| 3. Nivel de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). | <p>Se realizado 6 publicaciones año 2024 en los periódicos El Nacional, Diario Libre y El Caribe en los cuales se realizan publicaciones atendiendo a la ocasión y en el 2025 se han realizado dos publicaciones en diferentes medios de comunicación.</p> <p>Por medio de las redes sociales y pagina web los ciudadanos pueden canalizar sus inquietudes, quejas y sugerencias. Realizamos además encuestas para medir la percepción de nuestros usuarios con relación al servicio ofrecido.</p> <p>Evidencia: redes sociales y pagina web.</p>                                                                                                                                                                           |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>4. Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> | <p>La institución tiene política de inclusión a personas en situaciones de desventajas. Contamos con colaboradores con autismo, Síndrome Down, con discapacidad visual y auditiva. Contrata personas sin tomar en cuenta el género, preferencia sexual, nacionalidad, discapacidad, filiación política y religiosa.</p> <p>Evidencia: listado de colaboradores del INCART y sus expedientes.</p>                                                                                                                                                                           |  |
| <p>5. Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>                                                                                                                                                                             | <p>Los colaboradores del INCART asisten como apoyo en las jornadas de prevención y detección oportuna realizadas en el Hospital en horario extracurricular.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Listado de colaboradores asistentes a la Jornada de Prevención y Detección Oportuna.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <p>6. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. (Número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>                                                                             | <p>La institución realiza publicaciones en periódicos locales de artículos de interés y en las redes sociales relacionados con la prevención y cuidado del cáncer; Además parte de los colaboradores realiza participaciones en conferencias y congresos nacionales e internacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asistencia a congresos de Ginecología en el transcurso del año 2025.</li> <li>2. Asistencia a congresos de cirugía</li> <li>3. Publicaciones informativas en la página web y redes sociales del INCART.</li> </ol> |  |
| <p>7. Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los pacientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>                              | <p>La institución por medio de la Unidad de Educación al Usuario imparte charlas instructivas a familiares de usuarios hospitalizados, charlas a usuarios oncológicos sobre manejo de la enfermedad; charlas preventivas; charlas instructivas a familiares, cuidadores, colaboradores y pacientes pediátricos, entre otras</p> <p>Evidencias:</p>                                                                                                                                                                                                                         |  |

|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                     | 1.Cronograma de Charlas Enero-Diciembre 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                        |
| 8. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo: informe de sostenibilidad). |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | No existe un indicador para medir la responsabilidad social de la institución.                                                         |
| 9. Reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día.                                 | <p>El Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares (INCART) no realiza pagos directos por el servicio eléctrico, ya que estos corresponden a sus órganos rectores, específicamente el Servicio Nacional de Salud (SNS) y el Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (SNC), quienes son los responsables de gestionar y saldar las obligaciones con EDESUR. Si tenemos un medidor de suministro energético, pero no contamos con el acceso a tal información</p> <p>A pesar de no contar con un contador oficial desde la fecha mencionada, el INCART dispone de una herramienta interna de monitoreo y control del consumo eléctrico, mediante la cual se registra el consumo diario y mensual de forma sistemática. Esta herramienta permite hacer seguimiento al comportamiento energético de la institución, facilitar la toma de decisiones, y fomentar un uso más eficiente de los recursos.</p> | No existe un indicador de monitoreo de la reducción del consumo energético del hospital.                                               |
| 10. Uso de incinerador para los residuos médicos.                                                   | <p>La institución cuenta con un procedimiento para el manejo integral de residuos y desechos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. PR-AUX-01 Procedimiento de Manejo Integral de Desechos y residuos Hospitalarios.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | No está en uso el incinerador de residuos dentro de la institución sino que se subcontrata este servicio para evitar la contaminación. |
| 11. Política de residuos y de reciclado.                                                            | La institución posee un procedimiento para el manejo integral de los desechos y residuos generados por el hospital.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | No se ha realizado una política para el reciclado de los residuos generados por la institución.                                        |

|  |                                                                                                   |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | Evidencias:<br>1. Procedimiento de Manejo Integral de Desechos y Residuos Hospitalarios PR-AUX-01 |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

| Ejemplos                                                                                                                               | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                                                                                                                                                                                                                                                        | Áreas de Mejora |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1. Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.                                                              | Resultados promedio desde Marzo 2025 hasta Abril 2025:<br>-IAAS: 2.24%<br>-Ocupación Hospitalaria: 76%<br>-Satisfacción del usuario (General): 97.42%<br>-Nivel de Glosa Institucional: 0.59%                                                                                               |                 |
| 2. Resultados en términos de Outcomes (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos). | INCART Cartera de Servicios/Productividad en el mes de abril 2025<br>-Consultas especializadas: 8,616 realizadas<br>-Emergencia: 610 atendidas<br>-Hospitalización: 206 egresos<br>-Cirugía: 155 realizadas<br>-Imágenes: 2,271 imágenes realizadas<br>-Anatomía Patológica: 1,751 muestras |                 |

|                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                          | -Banco de Sangre: 410 transfusiones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                            |
| 3. Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados. | <p>En el 2019 se inició el proyecto de Seguridad del Paciente en colaboración con el Instituto de Cancerología de Bogotá Colombia, donde se fortalecieron los procesos de la Central de Esterilización y Central de Mezclas. Para el 2021 implementó la 2da parte de dicho proyecto donde fueron fortalecidos los aspectos de Farmacovigilancia y Humanización de los Servicios. Para el 2022 de completó el proceso de implementación de la unidad de Farmacovigilancia.</p> <p>Evidencia: Desarrollo del proyecto en la gerencia de proyectos</p> |                                                                                                            |
| 4. Nivel de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.                  | <p>El INCART cuenta con una matriz donde se lleva el monitoreo y control de las alianzas y convenios</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Matriz de Alianzas y Convenios</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | No existe un indicador establecido para medir el grado de cumplimiento de las alianzas con la institución. |
| 5. Resultados de inspecciones externas y auditorías de desempeño.                                        | <p>La institución posee:</p> <p>-Licencia de habilitación otorgada por el MSP al pasar la inspección realizada de manera satisfactoria.</p> <p>Evidencia: licencias de habilitación.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                            |
| 6. Resultados de la innovación en servicios/productos.                                                   | <p>El INCART cuenta con equipos de tecnología altamente especializados en las áreas de Medicina Nuclear, Ciclotrón, Sección de Imágenes, Radiooncología, entre otras. El Centro de Anatomía Patológica posee 2 equipos nuevos (escáneres de portaobjetos para la digitalización y análisis de tejido).</p> <p>En el 2024 como parte de la gestión del despacho de la primera dama fue aperturado la Unidad del Oncopediátrico.</p>                                                                                                                  |                                                                                                            |

|                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                       | <p>Evidencia: Matriz de equipos médicos para mantenimiento.</p> <p>Fotos y publicaciones en redes sociales.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| 7. Resultados de la implementación de reformas del sector público.                    | <p>La institución se rige por los lineamientos de los órganos rectores Ministerio de Administración Pública, Ministerio de Salud Pública, Servicio Nacional de Salud, Servicio Regional de Salud. El INCART adopta todas las reformas y dictámenes que presenten estos órganos.</p> <p>Para el año 2022, apegados a la modificación del reglamento 523-09 de Relaciones Laborales de Administración Pública, se implementaron estas disposiciones por la Dirección de Gestión Humana.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Memorándum de licencias y permisos de fecha 21 de junio, 2022. (RRHH 2022-013).</p> |  |
| 8. Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización. | <p>En la institución se registran un sin número de personas de manera voluntaria para realizar actividades de colaboración en los programas, eventos y actividades organizadas. Actualmente la División de trabajo social y educación al usuario recibe voluntarios para lectura de textos a los pacientes, médicos para impartir charlas, terapias asistidas con animales, exposición de pinturas, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Listado de Voluntarios registrados en el área de Trabajo Social</p>                                                                                      |  |

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

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

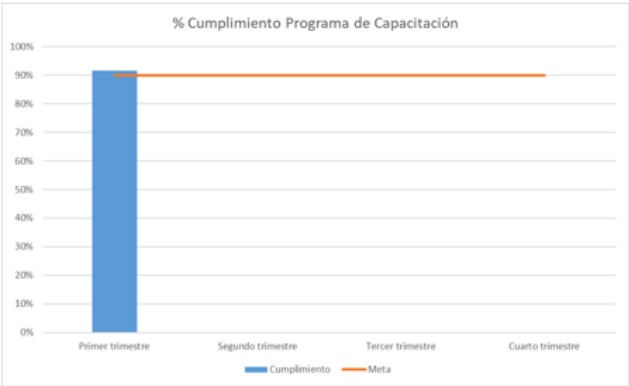
I. Eficiencia de la organización en términos de la gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.

La eficiencia de la organización se ve reflejada en el indicador que mide el grado de desarrollo de gestión de la disponibilidad de recursos el cual se realiza a través del portal transaccional de SISCOMPRAS.

Se han definido indicadores de cumplimiento de capacitación (programados vs. realizados). Se realizan actividades cursos, talleres, diplomados y conferencias, dirigidos a mejorar la competencia del colaborador y la atención en salud.

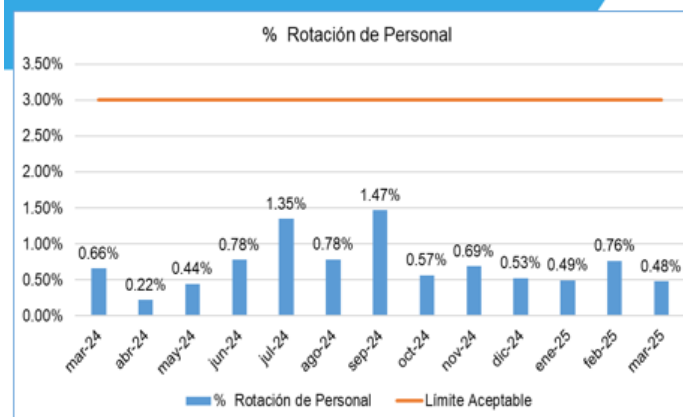
Evidencia: Indicador de cumplimiento de capacitación, convocatorias, listas de participación.

### % Cumplimiento Programa de Capacitación Trimestral 2025



| % Cumplimiento Programa de Capacitación |                           |                            |              |      |
|-----------------------------------------|---------------------------|----------------------------|--------------|------|
| Capacitación trimestre                  | Capacitaciones realizadas | Capacitaciones programadas | Cumplimiento | Meta |
| Primer trimestre                        | 11                        | 12                         | 92%          | 90%  |
| Segundo trimestre                       |                           |                            | #! DIV /0!   | 90%  |
| Tercer trimestre                        |                           |                            | #! DIV /0!   | 90%  |
| Cuarto trimestre                        |                           |                            | #! DIV /0!   | 90%  |

Se han definido indicadores de medición del índice de rotación de personal donde el porcentaje se mantiene por debajo del límite aceptable.



La institución cuenta con indicadores de medición del nivel de satisfacción en el cual se miden diferentes aspectos

Resultados Encuestas de Satisfacción de los Atributos de Calidad Comprometidos  
Carta Compromiso al Ciudadano

**Marzo 2025**

Consulta

| Pregunta                                                                    | Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala | % Insatisfecho | % Satisfecho | Meta |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|---------|------|----------|----------------|--------------|------|
| 1-¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?                 | 71        | 114   | 5       | 1    | 0        | 3%             | 96.96%       | 85%  |
| 2-¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?           | 63        | 125   | 2       | 0    | 0        | 1%             | 98.95%       |      |
| 4-¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió? | 60        | 127   | 3       | 0    | 1        | 2%             | 97.91%       |      |

Laboratorio

| Pregunta                                                    | Muy Buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala | % Insatisfecho | % Satisfecho | Meta |
|-------------------------------------------------------------|-----------|-------|---------|------|----------|----------------|--------------|------|
| 1-¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió? | 60        | 99    | 2       | 1    | 0        | 1.85%          | 98.15%       | 85%  |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| 4. Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).                                                                                                                                                                                   | Se creó una matriz de evaluación de convenios para evaluar el nivel de cumplimiento de estos.<br>Evidencia: Carpeta de desarrollo del proyecto en la Gerencia de Proyectos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| 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.) | Para aumentar la eficiencia en el uso de la información y de las tecnologías de la comunicación, se realizó un monitoreo del consumo de las impresoras del hospital, el cual evidenció un gasto excesivo de papel, lo que condujo a que el área de TI planteará a la dirección general la colocación de impresoras comunes con la finalidad de hacer más eficientes las áreas críticas de la institución, además de aumentar la eficacia en el servicio de impresiones.<br>La institución se encuentra en desarrollo del proyecto Claro Salud en el cual se pretende integrar los procesos hospitalarios con los administrativos, además se encuentra en desarrollo el proyecto de sistema de turnos automatizados con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario.<br><br>Evidencia: Informe de monitoreo de consumo de las impresoras, Informe, minutas de reunión, Lista de Participación para Actividades. |  |
| 6. Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.                                                                                                                                                                                                                                                                     | Se tiene establecido un programa de auditorías internas de calidad, rondas de calidad y auditorías externas por parte de organismos nacionales acreditados. Las no conformidades encontradas en estas auditorías se manejan de acuerdo al proceso de acciones correctivas.<br>1. Programa Anual de Auditoria.<br>2. Reporte de rondas de calidad.<br>3. Informe de auditoría externa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| 7. Resultados de reconocimientos, por ejemplo: en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.                                                                                                                                                              | La institución participó en la Premiación al mejor Desempeño Hospitalario del Ranking SNS 2022 y ganó el tercer lugar en la categoría de Mejor Desempeño Autogestión. Para el 2023, el INCART participó en el premio Indocal a la Calidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |

## Top 3 Hospital de Autogestión



1er Lugar

**Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza**

SRS Metropolitano - Santo Domingo



2do Lugar

**Hospital Traumatológico Dr. Ney Arias Lora**

SRS Metropolitano - Santo Domingo



3er Lugar

**Instituto Nacional del Cáncer  
Rosa Emilia Pérez de Tavares**

SRS Metropolitano - Santo Domingo



### FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN

| INFORMACIÓN GENERAL                       |                                                                                           |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre o razón social de la empresa:      | Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares                        |
| Registro Nacional de Contribuyente (RNC): | 430130712                                                                                 |
| Teléfono:                                 | (809) 289-2700 ext. 2006, 2177                                                            |
| Dirección:                                | Avenida Dr. Bernardo Correa y Cidón esquina Rafael A. Sánchez Ravelo, Zona Universitaria. |
| Correo electrónico:                       | calidad.incart@gmail.com                                                                  |
| Página web (si aplica):                   | www.incart.gob.do                                                                         |

| INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN |                     |
|--------------------------------|---------------------|
| Cantidad de empleados:         | 1011                |
| Ingresos brutos anuales:       | RD\$ 818,000,000.00 |

| PERFIL ORGANIZACIONAL                                           |                                                           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Tipo de bienes o servicios que produce:                         | Servicios de Salud                                        |
| Mercados a los que destina la producción de bienes o servicios: | A toda la población que reside en la República Dominicana |
| Principales clientes:                                           | Pacientes oncológicos                                     |

| PARTICIPACIÓN EN PREMIOS ANTERIORES QUE RECONOZCA LA CALIDAD |                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Especifique si la empresa ha sido galardonada anteriormente: | Si                                                                                                                    |
| Año: 2022                                                    | Categoría: 3er Lugar "Mejor Desempeño Hospitalario Autogestión" en el Ranking 2022 de Desempeño Hospitalario del SNS. |



| PARTICIPACIÓN EN GREMIOS EMPRESARIALES                          |     |
|-----------------------------------------------------------------|-----|
| Especifique si la empresa pertenece a algún gremio empresarial: | NO  |
| De ser afirmativo, especifique nombre (s):                      | N/A |

| REPRESENTANTE LEGAL DE LA ORGANIZACIÓN |                                                                      |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Nombre:                                | Dr. José Ernesto Ramirez                                             |
| Cargo:                                 | Director General                                                     |
| Teléfono:                              | (809) 289-2700   Ext. 2006                                           |
| Correo electrónico:                    | <a href="mailto:joseramos@thelifeil.com">joseramos@thelifeil.com</a> |

| REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL PREMIO INDOCAL A LA CALIDAD |                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre:                                                              | Dr. José Ernesto Ramirez                                                                                                                                      |
| Cargo:                                                               | Director General                                                                                                                                              |
| Teléfono:                                                            | (809) 289-2700   Ext. 2006, 2177                                                                                                                              |
| Correo electrónico:                                                  | <a href="mailto:Calidad.Incart@gmail.com">Calidad.Incart@gmail.com</a> , <a href="mailto:jenniferosorio.incart@gmail.com">jenniferosorio.incart@gmail.com</a> |

REPRESENTANTE LEGAL  
FIRMADO Y SELLADO

El premio INDOCAL a la Calidad es la máxima distinción que se otorga a las organizaciones que, en el camino a la sostenibilidad y competitividad, se han posicionado en el país con un uso relevante de la normalización, la metrología y la evaluación de la conformidad, convirtiéndose en referentes nacionales.



8. Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.

La institución maneja el Presupuesto Anual por medio de la Dirección de Planificación y Desarrollo junto a la Dirección Financiera. La ejecución presupuestaria es monitoreada mensualmente. Los indicadores financieros relevantes (índice de razón corriente, prueba ácida, endeudamiento/ingresos) son monitoreados regularmente al igual que el promedio de días de las cuentas por cobrar y el nivel de glosas en facturación a ARSs.

No cuenta con un indicador para medir el cumplimiento de los objetivos financieros y el presupuesto.

|                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                             |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                               | <p>Trimestralmente se registra en el SIGEF la ejecución financiera lograda, donde se da el seguimiento de los objetivos financieros</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Balances de Ejecución.</p> |  |
| 9. Resultados relacionados al costo-efectividad. (logro resultados de impacto al menor costo posible), incluyendo la evaluación a suplidores. | Se realizan evaluaciones de proveedores cada seis meses según establece el procedimiento PR-COM-01.                                                                                         |  |

**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.