



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ministerio de Salud Pública

FECHA

15 noviembre de 2020

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a 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 en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>La institución ha desarrollado la misión, visión y la valores del MISPAS en el marco del plan estratégico institucional, involucrando a las dependencias del ministerio.</p> <p>Evidencia: * Plan Estratégico 2017-2020 *Registro de asistencia grupos de interés *Disposición No. 0000003 De Fecha 18 De agosto Del 2016 “que aprueba el plan estratégico para el periodo 2017-2020”</p> <p>El marco de valores fue establecido en el desarrollo del marco estratégico institucional (misión y la visión) y la revisión de los valores del sector. Dentro de lo que se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Compromiso • Efectividad • Humanización • Liderazgo • Probidad • Respeto • Responsabilidad • Transparencia 	<p>No se ha iniciado el proceso de formulación del el Plan Estratégico 2021-2024)</p> <p>No se ha retomado el programa de cultura de valores</p>

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<p>Evidencia: * Plan Estratégico 2017-2020 *Circular del 2016 cambio misión, visión, valores. *Emailing cultura de valores “comunicación interna valor por mes” El Ministerio de Salud ha realizado un uso eficiente de las herramientas de comunicación para asegurar el conocimiento de la misión, visión y valores, logrando que los grupos de interés dispongan de acceso a nuestros canales de comunicación estén en contacto con estos elementos. Las acciones Publicación en portal Web, colocación de letreros en áreas de acceso y/o salas de espera de la institución, la Misión Visión y Valores en el dorso de los carnés de identificación y difusión de mensajes a través de las redes sociales institucionales</p> <p>Evidencia; *Copia de Tarjeta con misión, visión y valor de la institución. *la disposición 00004 del 27 de julio del 2017, que comunica la misión, visión y valores. *Publicación en el portal Web del PEI</p> <p>EL MISPAS revisa y da seguimiento al cumplimiento de su misión, visión y valores, por medio de revisiones periódicas (cada 4 años) a través de la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI), Dentro de las herramientas de revisión se utilizan: análisis del entorno y situacional FODA)</p>	<p>No se ha sistematizado la elaboración del plan de comunicación del marco estratégico para que permanezca en el tiempo. colocación de mensajes claves en nuestros murales, impresión de la Misión, Visión,</p> <p>No se dispone de un manual de planificación que resuma las directrices de revisión y actualización de la estrategia del ministerio</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>Evidencias: *Análisis situacional y FODA *Monitoreo Trimestral POA</p> <p>El MISPAS dispone de la comisión de Ética Pública, en fecha 2019 con la finalidad de trabajar los dilemas éticos, utilizando como lineamientos el reglamento de la DIGEIG a la vez brinda asesoría sobre las dudas de carácter moral en el ejercicio de las funciones,</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Correo electrónico de la juramentación de los miembros de la Comisión de Ética Pública del Ministerio de Salud Pública *CIRCULAR NO. 001015 DE FECHA 27 DE MARZO DEL 2018 “Sobre la metodología para la Valoración y Administración de Riesgo (VAR)” * Comunicaciones realizadas para la prevención de comportamientos no éticos. * Código de Ética del MISPAS * Socialización del Código de Ética <p>En la institución existe una comisión de Ética Pública que actúan como veedores de la gestión de la administración pública para la prevención de la corrupción, la cual cuenta con correo electrónico para para brindar asesoría sobre dudas de carácter moral en el ejercicio de las funciones.</p> <p>Evidencia: *Correo electrónico de la Comisión de Ética Pública-MISPAS CEP@ministeriodesalud.gob.do</p>	<p>No está incluido políticas de inducción la socialización de código de ética.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

7. Reforzar 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).		No se dispone de una norma o guía de liderazgo
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>Las estructuras del ministerio están adecuadas a las normativas legales y Aprobadas por el ministerio de Administración Pública a través de la resolución No. 000025-15. En octubre 2020, el MISPAS inició un proceso de reestructuración organizativa en aras de asegurar que las unidades respongan a la estrategia y gestión por procesos</p> <p>Evidencia: *Resolución No. 000025-15 que aprueba la estructura orgánica. *Resolución No. 000028-15 que modifico la resolución 000025 *Circular Cronograma rediseño organizativo 2020. *Lista asistencias revisión organizativa</p> <p>El MPS prioriza los cambios de las estructuras a través de las directrices del despacho y desempeño de las áreas a través del monitoreo de la planificación operativa.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No contamos con sistema un de gestión por procesos acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés, No se evidencia la elaboración del manual de procesos.</p> <p>No se ha finalizado el manual organización y funciones</p>

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>*Instrucción Directiva de revisión organizativa. *Informe Monitoreo POA El MISPAS define anualmente sus planes operativos focalizando los grupos prioritarios y otros grupos de interés (Sectores industriales y de servicios sanitarios y población en General. En su Planificación Estratégica se aseguró de se hayan considerado las necesidades diferenciadas de los usuarios y perspectiva de género en las estrategias, partiendo de un análisis de su entorno y ejercicio FODA donde el punto VI de Plan Plurianual de Salud 2017-2020 incluye “Resultados esperados y de impacto, productos institucionales, metas físicas y financiera, con indicadores tales como:</p> <p>Reducción de la Mortalidad Materna e Infantil. -Razón de mortalidad materna (por 100,000 nacidos vivos). Reducción en un 20% de la mortalidad prematura por enfermedades transmisibles: TB, VIH, Rabia -Tasa de incidencia de TB. -Tasa de mortalidad asociada a TB- -Tasa de mortalidad asociada a VIH+</p> <p>Evidencia: *Plan Operativo Anual 2019 (estrategia y genero) * Plurianuales del Ministerio de Salud 2017-</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos</p>	<p>2020 (Página 18)</p> <p>* Plan Plurianual MISPAS 2017-2020, Medidas de políticas que sustentan las acciones para las prioridades en salud (enfoque en género) (página 60)</p> <p>- FODA</p> <p>El MISPAS ha implementado de forma sistemática el modelo de gestión de calidad (CAF) Marco Común de Evaluación (Common Assessment Framework (2013, 2014, 2019,2020) bajo el apoyo técnico del MAP y un equipo interno multifuncional se asegura de aplicar en modelo en toda la institución. Algunas áreas han implementado modelos de calidad como ISO 9001-2008 como son OAI, DIGEMAPS y Laboratorio Nacional, y establecido lineamientos para la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Para el año 2014 el MISPAS postuló al premio Nacional de la Calidad</p> <p>Evidencia:</p> <p>* Autodiagnóstico CAF 2018 y Plan de mejora institucional.</p> <p>*Informe retorno postulación CAF 2014</p> <p>*Certificaciones ISO 9001:2008</p> <p>El MISPAS para automatizar la formulación, Seguimiento y Control del Plan Estratégico</p>	<p>No se evidencia un sistema de gestión de la información la gestión de riesgos en la gestión de los procesos</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y</p>	<p>Institucional y planes operativos incorpora dentro de sus herramientas el Software del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (PME)</p> <p>Evidencias: *Copia pantalla del sistema PME *Captura de pantalla del reporte del sistema PME *Captura del tablero de control del sistema PME</p> <p>El ministerio desarrolla comunicación interna, a través de correos electrónicos, reuniones de equipo.</p> <p>Evidencias: *Minutas de reunión *Correos informativos (comunicación Interna)</p> <p>El MISPAS se ha comprometido con la mejora continua a través de la conformación de Comité de Calidad Institucional, presidido por los directivos en buscas de formar mesas de trabajo para fomentar la mejora continua de los procesos:</p> <p>Evidencia: *Lista de participantes comité de Calidad *Fotografías del comité de calidad institucional</p>	<p>No se han desarrollado políticas para que este aspecto se incorpore a la cultura institucional (Manual de gestión de procesos y procedimientos de gestión de proyectos)</p> <p>No existe planes de comunicación interno y un manual de comunicación interna</p> <p>No se ha establecido políticas de innovación y mejora de procesos</p> <p>No se comunican ni motivan las iniciativas del</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.		cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes (Elaborar política de gestión del cambio, que promueva la conformación de un comité de gestión del cambio) Nos falta ampliar la participación transdisciplinaria, promoviendo el intercambio con otros grupos de interés, tales como sociología, antropología
-----------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>El MISPAS dispone de un liderazgo comprometido fomenta y lidera las reuniones directivas en pro de asegurar el desempeño de los objetivos organizacionales</p> <p>Evidencias: *Fotografías reuniones directivas</p> <p>El MISPAS informa de forma periódica de asuntos claves del MISPAS realiza a través de los correos masivos institucionales y la aplicación de encuestas de clima organizacional,</p> <p>Evidencias: *Captura de correos de comunicación interna comunicacionesinternas@ministeriodesalud.gob.do</p>	<p>No se evidencia la fomentación de Cultura de Valores</p> <p>No se dispone de un plan de promoción de lucha contra la discriminación y estrategia de cultura de confianza entre los líderes y empleados -No se dispone de la elaboración y aprobación de guía de buen liderazgo No se dispone de una política de comunicación interna y externa. Crear buzones de sugerencias de RRHH</p>

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>*correos electrónicos motivando a los colaboradores al completivo de la encuesta de Clima laboral *Plan de mejora clima laboral El MISPAS cuenta con un plan de capacitación el cual busca desarrollar las competencias de los empleados en miras a que pueden ejecutar sus tareas y lograr los objetivos de la organización. Se asignan flotas telefónicas a los usuarios que necesitan mantener comunicación constante con los diferentes grupos de interés, además de transporte para cuando el empleado necesite desplazarse hacia ellos</p> <p>Evidencia: *Plan de Capacitación del MISPAS 2020 *Informe Ejecución Plan de Capacitación * Entrega de flotas telefónicas *Capacitaciones a empleados – listas de asistencias, copias de certificados, expediente de empleados, invitaciones vía correos * Asignación de transporte a colaboradores El MISPAS realiza evaluaciones de desempeño, las cuales sirven para retroalimentar a los empleados en las áreas de mayores fortalezas y debilidades observadas durante el periodo de evaluación. cada encargado y director realiza entrevistas de retroalimentación con cada uno de los colaboradores.</p> <p>Evidencias: *Reportes de evaluación del desempeño.</p>	<p>No se ha establecido una política de Asignación de Flota Celulares. No existe una Política de asignación de ticket de combustible y gestión de transporte</p> <p>No se vigilan las buenas prácticas de gestión para la socialización de las evaluaciones de desempeño con los colaboradores</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>*Circulares y correos a todo el personal. Socialización de resultados POA</p> <p>El MISPAS cuenta con un plan de capacitación el cual busca desarrollar las competencias de los empleados en miras a que pueden ejecutar sus tareas y lograr los objetivos de la organización.</p> <p>Evidencia: * Plan de Capacitación del Ministerio de Salud Pública. * Evidencia de Capacitaciones realizadas</p> <p>La institución apoya el reconocimiento y premiación a empleados meritorios con más de 20 años en la organización, con la medalla al mérito como lo promueve el MAP y la Ley 302-81. Las iniciativas para el reconocimiento y recompensa al personal y equipos de personas se realizan de manera general a través de las bonificaciones institucionales</p> <p>Evidencia: *Certificado reconociendo a los empleados</p>	<p>No se dispone de una tabla de suplencia la cual establezca los cargos suplentes cuando el titular del cargo no se encuentre disponible. Este proceso da seguimiento al fortalecimiento institucional de manera que los servicios e informaciones requeridas por los usuarios externos e internos fluyan oportunamente y sin contratiempos.</p> <p>No existe un mecanismo para evidenciar la participación de los colaboradores en recomendaciones o propuestas</p> <p>No se evidencia ninguna política interna para premiar o reconocer a los empleados en las dependencias. Elaborar política de reconocimiento y compensaciones.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>incorporados a la Carrera Administrativa *Bono por desempeño. *Bonos y premios por festividades especiales. *Almuerzo el día de la secretaria, etc. El MISPAS responde a las necesidades y las situaciones de permisos para estudios, licencias médicas.</p> <p>Evidencias * Formularios de Permiso * Permisos para Estudios</p>	<p>No existe un fondo de ayuda para los colaboradores que se encuentran la circunstancia y desventaja como: gastos médicos en personas de escasos recursos. Apoyo pérdida de familiares (gastos funerarios), permisos para estudios, apoyo moral en situaciones de enfermedad</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>El MISPAS ha identificado necesidades de los grupos de interés que se han materializado en acuerdos interinstitucionales tomando en cuenta las necesidades de los grupos de interés en la planificación, para colaborar y tomar en cuenta sus necesidades. Se cuenta con el plan preventivo de carácter general y con un catálogo de intervenciones requeridas de acuerdo a los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: *Acuerdo de interés COVID-19</p> <p>El MISPAS dispone de unidades organizativas responsables de generar informaciones de interés para apoyar la toma de decisiones y definir las intervenciones sanitarias que facilitan el</p>	<p>No se ha oficializado el Plan de Servicios Preventivo de Carácter General (PSPCG) ni el Catálogo de intervenciones y no se ha definido el modelo de prestación de estos servicios. No se realiza un análisis de forma sistemática para conocer las necesidades de los grupos de interés internos y externos. (elaborar Matriz grupos de Interés)</p>

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>cuidado de la salud, reducción de riesgo y control de enfermedades.</p> <p>Evidencias: *Boletín Epidemiológico Semanal *Boletín Especial COVID</p> <p>Se evidencia identificación de implementación de políticas pública, como son: Bonificación desempeño servidores públicos, planes de normativas de seguridad.</p> <p>Evidencias: *Reporte asignación bonificación desempeño *Fotografías colocación de extintores.</p> <p>Los objetivos plurianuales del MISPAS están alineados con las principales líneas políticas del estado entre las que se cuentan la Ley de la END y las metas presidenciales.</p> <p>Evidencia: *Plan Plurianual, *POAs anuales (2019-2020)</p> <p>El MISPAS involucra a los gobiernos locales y genera espacios intersectoriales e institucionales para el desarrollo del sistema de gestión; Existen alrededor de 200 espacios intersectoriales e interinstitucionales.</p> <p>Evidencias: *Informe de la línea de servicio de cooperación y enlace institucional. * Firma de acuerdo gobiernos locales, ayuda memoria encuentros sub comisión de comunicación de riesgos</p>	<p>No se ha establecido un sistema y política de cumplimiento Regulatorio, que establece los lineamientos legales relacionados con los procesos y normativas en la incorporación de las políticas en la organización.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>* Reglamento 309-07, *resolución 0004-2013, El MISPAS mantiene relaciones con autoridades y organizaciones relacionadas a su accionar como el Ministerio de Economía el Ministerio de Hacienda, La Dirección de presupuesto, El ministerio de Administración Pública, La presidencia de la Republica y otras. De la misma forma esto se realiza a través del PLANDES, de los diversos convenios que llevan la DDESS y la DPI, así como comisiones fijas o específicas mediante la delegación y líneas del ministro/ Existe Acuerdos con otros Ministerios y Dependencias (Educación, Ayuntamientos, Relaciones Exteriores, etc).</p> <p>Evidencias: * Correos Electrónicos Ayudas memorias, Listados de Asistencia de las comisiones fijas o específicas mediante la delegación y líneas del ministro *Tabla de acuerdos nacionales e internacionales (objetivo, alcance, fecha de firma y responsable) * Relación Convenios DDESS</p>	
<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Se mantienen alianzas con las autoridades públicas, organismos nacionales e internacionales que facilitan la asistencia técnica y financiera para el desarrollo de las actividades.</p> <p>Evidencias: * Tabla de alianzas y convenios con ONGS, Grupos o gremios</p>	<p>No se evidencia planes de mejora continua del desempeño de la vigilancia diferenciada por subsector y territorios.</p>
<p>8. Participar en las actividades organizadas por</p>		

<p>asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>El MISPAS construye y promueve el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la institución y sus servicios a través de la participación, en diversos medios de comunicación, del ministro en el cual se socializa con la población el quehacer institucional.</p> <p>Evidencia: *Participación del Ministro y/o Directivos de Salud en programas de Televisión * Comunicaciones a través de la Red Social de Twitter * Portal Web Institucional del MISPAS</p>	<p>No aplica.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>El MISPAS identifica los grupos de interés en el ámbito del desarrollo del Plan estratégico 2017-2020, y a través del PLANDES y de las memorias de gestión (informe del PLANDES y el PEI)</p> <p>Evidencias: * Plan estratégico 2017-2020.</p>	<p>No existe un método sistemático de comunicación de los resultados a la organización</p>

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>* PLANDES</p> <p>En el MISPAS se recopila, analiza y revisa sistemáticamente la información de los grupos de interés para garantizar la retroalimentación dinámica de las expectativas y necesidades se han diseñado diferentes herramientas que permiten un monitoreo sistemático y recurrente entre los diferentes niveles que conforman la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Encuesta de Satisfacción de Usuarios * Encuesta de Clima Laboral * Sistema de Quejas y Sugerencias (buzón virtual) <p>Anualmente, el MISPAS desarrolla el documento de memoria institucional que recoge las ejecutorias de la gestión institucional, también realiza monitoreo trimestral del plan Operativo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Memoria Institucional 2019. * POA <p>EL MISPAS inicio el proceso de implementación del Modelo CAF en el 2013 en los cuales se evidencias las fortalezas y áreas de mejora de la institución. Además, aplica el análisis FODA como herramienta durante el proceso de</p>	<p>No existe un método sistémico que nos indique la periodicidad para el análisis de los requerimientos, necesidades y expectativas, de los grupos de interés</p> <p>No se evidencia un proceso sistemático para la recolección y análisis del contexto social y político de la institución.</p> <p>No existe un procedimiento que incluya los indicadores de desempeño institucional</p> <p>No existe valoración de análisis de riesgos (VAR) de forma sistemática institucional. No existe proceso (adaptado al MISPAS) de mejora continua</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>formulación del plan estratégico se desarrolló un Manual de Gestión de riesgos el cual establece las directrices metodológicas para el diseño e implementación de un sistema de gestión de riesgos.</p> <p>Evidencias: *Captura de pantalla del SISMAP que evidencia que se completó el autodiagnóstico y plan de mejora del MISPAS. *Análisis FODA, plan estratégico *Manual de gestión de riesgos</p>	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>El MISPAS ha desarrollado un plan estratégico donde se plantean los objetivos a largo plazo y operativizan a corto plazo a través de los planes operativos, de forma concreta, a fin de lograr su misión y visión tanto a largo como a corto plazo. (PEI). Fundamentalmente, se considera el marco estratégico institucional en su planificación anual (POA).</p> <p>Evidencia: * Plan estratégico 2017-2020 *POA 2019, 2020</p> <p>El MISPAS incluye a todos los grupos de interés “internos” para planificación institucional.</p>	<p>No existe un análisis de riesgo sistematizado para la planificación de las acciones. No se han desarrollado las herramientas de aplicación del VAR</p> <p>No existe un procedimiento para involucrar a los grupos de interés externos para que se tome en cuenta sus expectativas y necesidades en el</p>

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Evidencias: *Ayudas memorias, *listados de asistencia, *POAS por dependencia Trimestralmente se realiza un monitoreo del cumplimiento de los planes operativos de todas las dependencias del MISPAS. Además, se realizan talleres de la Planificación Operativa Anual para el desarrollo y consolidación del plan.</p> <p>Evidencia: * Reportes Trimestrales del POA Se evidencia que la institución cuenta con un Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), un presupuesto institucional en miras que se asegure la disponibilidad de recursos para desarrollar las estrategias de la organización.</p> <p>Evidencias: * PACC 2020 * Presupuesto aprobado ministerio de salud</p>	<p>desarrollo de la planificación.</p> <p>No existe evidencia de que se evalúa el alcance de los productos</p> <p>No existe</p> <p>No se dispone de una política de responsabilidad social</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>La definición de las prioridades se actualiza en la planificación operativa acorde a las líneas estratégicas y se dispone de una estructura</p> <p>Evidencias: *Plan estratégico 2017 2020 *Estructura Organizativa 000025 sept. 2015</p> <p>Los planes operativos se desprenden de los objetivos del plan estratégico institucional. El MISPAS ha definido los productos y las actividades para la planificación operativa (POA) por dependencia. Así mismo, el MISPAS ha realizado el ejercicio de la realización de acuerdo de desempeño de los empleados, a manera de prueba piloto, como parte de las actividades de desarrollo de los acuerdos de desempeño institucionales, donde cada uno se compromete con los productos bajo su responsabilidad</p> <p>Evidencia: *POA 2020 *POA departamental *Acuerdo de desempeño (reporte consolidado RRHH)</p> <p>Los planes operativos incluyen los planes con sus objetivos, resultados y actividades que requieren recursos por cada unidad organizacional, e incluyen sus indicadores.</p>	<p>No se han establecido los procesos y estructura organizativa adecuados</p> <p>No existe un manual de cargos para que los empleados conozcan sus funciones y validen a cuáles objetivos estratégicos institucionales aportan valor las funciones que desempeñan.</p> <p>No existe el manual de organización que contengan las funciones de las unidades organizacional</p>

<ol style="list-style-type: none"> 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia). 7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés. 	<p>En el proceso de monitorización se puede contemplar las razones de la desviación y necesidades de reprogramación de las intervenciones por causas externas.</p> <p>Evidencias: * POA 2020 *Evidencia de reprogramación POA</p> <p>El MISPAS ejecuta el monitoreo trimestral de los planes operativos anuales.</p> <p>Evidencias: * Informes de monitoreo trimestral</p>	<p>No existe una metodología de retroalimentación e introducción de mejoras para asegurar la implementación de la estrategia</p> <p>No existe una metodología para medir el impacto entre productos y servicios</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento. 	<p>El MISPAS tiene en proceso la instalación del Repositorio Institucional del Ministerio de Salud Pública-RI-MISPAS, apoyado en la herramienta digital DSpase. Esta herramienta contribuirá al benchlearning y</p>	<p>No existe una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento</p>

	<p>la creación de laboratorios del conocimiento</p> <p>Evidencias: * Disposición No.5 de fecha 5 de mayo del 2018, borradores de lineamientos de política y manual de usuario para publicar en el RI-MISPAS</p>	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No existe este proceso de monitoreo de indicadores internos para el cambio e innovación
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	<p>Algunas instancias del ministerio han desarrollado procesos de discusión y análisis con grupos de interés para mejorar el servicio que se ofrece a la ciudadanía, es el caso de la DIGEMAPs y la Ventanilla Única de servicios (VUS) con grupos de la Industria Farmacéutica y de dueños de farmacia, así como con otros miembros del sector empresarial impactados por el Registro Sanitario, el control de riesgos medioambientales y el control de la calidad del agua.</p> <p>Evidencias: * Esto se puede evidenciar en la página donde se ve un certificado de Registro Sanitario, producto de estas discusiones: http://ulticabinet.MISPAS.gob.do/dashboard/checkstatus.aspx?id=S01-18-1298-CS&v=1010673280&e=SALUD&t=Solicitudes+de+Registro+Sanitario&n=MISPAS&d=1 *Reuniones de discusión Certificado de registro sanitario</p>	<p>No existe una cultura de innovación. No existe un proceso que lo sistematice</p>

<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>		<p>No existe un sistema de gestión de cambio</p>
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Para asegurar la disponibilidad de recursos existentes, se dispone del proceso de formulación presupuestaria mediante la integración de todos los actores y la priorización de los cambios a introducir.</p> <p>Evidencia: * Reprogramación presupuestaria 2020 * Reporte de ejecución trimestral (incluir los reportes del 2020)</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>		<p>No Existen políticas que establezcan la correlación del liderazgo vs comunicación con los colaboradores (horizontal)</p>
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El MISPAS promueve uso de herramientas de administración electrónica. Como es el caso la habilitación del Repositorio Institucional (RI-MISPAS) apoyado en la herramienta digital DSpase. Portal transaccional de servicios correspondiente a la ventanilla única del sistema de autorizaciones sanitarias para mantener a nuestros usuarios informado en relación a los trámites de la cartera de servicio, oferta los trámites simplificados, internet-intensivo, para la obtención de registros sanitarios de medicamentos, alimentos y productos sanitarios. Se encuentra en fase de implementación un sistema de información de solicitud de habilitación en línea Disposición No.5 de fecha 5 de mayo</p>	

	<p>del 2018, portales de la ventanilla única y del programa de Medicamentos de Alto Costo y Ayudas Médicas, informe de desarrollo del sistema de certificado de habilitación en línea. La Dirección Jurídica posee varios sistemas electrónicos para promover la eficacia en la prestación de servicios, el SIRCE, a través del cual se registra la solicitud de exequátur para realizar la certificación correspondiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Sistema de Registro y Control de Exequátur, SIRCE * Portal institucional www.MISPAS.gob.do * Web de Sistema de Información y Gestión para Red de servicios de sangre/SIG-REDSS, * implementación (fase de prueba) del Sistema de Información de Laboratorio (LIS) en el Laboratorio Nacional de Salud Pública Dr. Defilló para reporte nominal de CD4 y carga viral, que permite el seguimiento de los pacientes con VIH.. 	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

Documento Externo
SGC-MAP

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>La DRH analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de RR.HH., tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés, mediante el análisis de las solicitudes de personal remitidas por las diferentes áreas del ministerio, el formulario de planificación de RRHH y cualquier cambio estructural o ampliación de algún área previsto por las altas instancias, acorde a la estrategia de la institución. Con esta información se elabora la planificación de RRHH y la programación presupuestaria a fin de garantizar los recursos humanos necesarios para el desarrollo de las funciones del MISPAS.</p> <p>Evidencia: * Solicitud de necesidades de RRHH, plantilla de programación presupuestaria, * Solicitudes de personal. *Reporte de planificación de RRHH 2020.</p> <p>Se ha elaborado un Reglamento Interno de Recursos Humanos, el cual prevé políticas generales contempladas en la ley de función pública y sus reglamentos complementarios, como también lineamientos propios de la institución. Evidencias: * Reglamento Interno de Recursos Humanos</p>	

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>Desde la DRH, a través del Departamento de Reclutamiento y Selección, se realiza un proceso de evaluación y selección del personal idóneo para ocupar las plazas, tomando en cuenta las capacidades de las personas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>* Informe de evaluación de proceso de reclutamiento y selección</p> <p>La DRH desarrolla e implementa las políticas de la administración pública (ley de función pública, reglamentos de aplicación y normativas complementarios) para el desarrollo del proceso de selección, promoción, remuneración, recompensa y reconocimiento. Adicional a esto, se ha acogido al nuevo manual de cargos comunes aprobados para la administración pública con los fines de asignar las funciones de gestión con criterios objetivos y acuerdos compromisos. Como también, se ha elaborado un Reglamento Interno de Recursos Humanos, el cual está fundamentado en la normativa antes mencionada.</p> <p>Evidencias:</p> <p>* Manual de Cargos Comunes.</p> <p>* Aplicación de normativas citadas (Por ej.: Resolución 100-2018, Reglamento de Recursos Humanos)</p> <p>Anualmente, se implementa la Evaluación de Desempeño por resultados, la cual promueve una cultura de evaluación hacia la mejora continua, donde se evalúa a todo el personal y se le reconoce con un bono por desempeño, cuando se ha logrado una</p>	<p>No se ha elaborado un procedimiento interno de Reclutamiento y Selección que asegure la correcta ejecución y aplicación de evaluaciones.</p> <p>No se dispone de una política interna de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa institucional</p> <p>No existe una política interna de reconocimiento institucional</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar 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, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>calificación determinada.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Evaluaciones de desempeño, * Relación de pago de bono por desempeño, Evidencia cargada en el (SISMAP) <p>El departamento de Capacitación y Desarrollo ha establecido alianzas con el INFOTEP, INAP, CLAP, entre otras instituciones formativas, a los fines de impartir capacitaciones de modalidad on-line y/o presencial para el desarrollo del personal en temas de tecnología. Además, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones mantiene una infraestructura que permite al personal realizar sus funciones de forma adecuada.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Lista de participantes. * Certificación de participación, * Inventario de equipos de tic. <p>El proceso de reclutamiento, selección y desarrollo se lleva a cabo según los lineamientos establecidos en la Ley de Función Pública y sus reglamentos de aplicación, así como el reglamento interno de recursos humanos, sin discriminar a ningún individuo por su género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión.</p>	<p>No se cuenta con descripciones de puestos ni perfiles actualizados aprobados para los cargos del área de la salud del MISPAS.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	Evidencias: * Reglamento Interno de RRHH. * Informes del proceso de reclutamiento y selección	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	El MISPAS identifica las capacidades del personal tanto individual como de equipo a través de las evaluaciones de desempeño y las evaluaciones de POA de las áreas Evidencias: * Formularios de entrevistas y evaluaciones. * Reportes trimestrales POA	
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	La institución apoya la capacitación del personal, propiciando que cada año los superiores inmediatos realicen el levantamiento de detección de necesidades de capacitación del personal bajo su responsabilidad en las diferentes áreas, con el propósito de elaborar un plan de capacitación. Evidencias: * Formulario de detección de necesidades. * Plan de capacitación anual. * Informe de Capacitaciones ejecutadas	

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Las dependencias del MISPAS desarrollan desde su seno actividades formativas para el desarrollo y formación en el área de expertise de sus empleados a través de cursos especializados, diplomados y/o postgrados con apoyo financiero de organismos internacionales y nacionales.</p> <p>Evidencias: * Certificación de participación, * Certificación de inscripciones.</p>	<p>No existe un plan robusto de desarrollo y formación del personal elaborado por el área de Recursos Humanos.</p>
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>En los planes de capacitación se incluyen actividades formativas relacionadas al desarrollo de habilidades gerenciales, liderazgo y servicio al cliente.</p> <p>Evidencias: * Plan de capacitación. * Listados de participantes</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>La inducción al puesto incluye la asignación de un compañero que servirá de guía durante el proceso de integración del personal de nuevo ingreso.</p> <p>Evidencias: * Constancia de inducción al puesto</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La promoción de movimientos internos y externos del talento humano se realiza de acuerdo a las necesidades de la institución, tomando en cuenta las competencias de los servidores públicos, promoviendo su desarrollo laboral</p> <p>Evidencias: * Reportes SASP.</p>	

	* Resultado de evaluación de traslados.	
7. Desarrollar y promover 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).	Se promueve la capacitación de modalidad virtual a través del INFOTEP, CLAP, INAP; en adición las dependencias del MISPAS gestionan capacitaciones internacionales relacionadas al expertise de sus funciones. Evidencias: * Certificación de Participación	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Las áreas sustantivas del Ministerio desarrollan actividades formativas y técnicas en la gestión de riesgos y enfoque de género y ética. Además, la Dirección de Recursos Humanos desarrolla actividades para la resolución de conflictos, relaciones interpersonales, entre otras actividades. Evidencias: * Talleres de la D. Gestión de Riesgos, Comunicación Estratégica y Oficina de Equidad y Género- * Certificación de participantes. * Ayuda memoria o lista de participantes de las reuniones. * Comunicaciones internas. * Inducción de personal.	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No se han aplicado la medición del impacto de las capacitaciones.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No existe un plan de promoción carrera para mujer

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>Se realizan capacitaciones relacionadas a trabajo en equipo y comunicación efectiva, se promueve la participación de los usuarios internos y externos a través del Buzón de Denuncias, Quejas y Sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Listado de participantes mesas trabajo equipo (revisión planificación de trabajo) * Buzón de Denuncias, Quejas y Sugerencias. 	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>La institución realiza de forma periódica estudios de clima organizacional; así como el involucramiento de actores claves para la formulación de planes de mejoras que propician mitigar los resultados negativos. En adición, mantiene activo el Buzón de Denuncias, Quejas y Sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Resultado estudio de clima laboral. * Listado de participantes. * Buzones de sugerencias. 	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>La institución ha instado a los colaboradores a conformar la Asociación de Servidores Públicos, a fin de que puedan organizar y participar en el desarrollo de planes y estrategias para la implementación de acciones de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Resolución y acta constitutiva. * Reporte de acciones Asociación de 	

	servidores	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>Los planes de mejora basados en los estudios de clima laboral se elaboran en consenso con servidores públicos de distintas instancias del MISPAS, así también el Plan Operativo Anual y los acuerdos de desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Plan de mejora estudio de clima * POA 2020 * Relación de acuerdos de desempeño firmados. * Listado de participantes elaboración de acuerdos y POA 2020 	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	<p>La institución realiza encuesta de clima laboral, comparte los resultados; así como el involucramiento de actores claves para la formulación de planes de mejoras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Resultado de la encuesta de clima laboral. * Correo de socialización de clima laboral. * Plan de mejora de clima laboral. 	No evidencia aplicación de encuesta de los servicios internos de RRHH
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	<p>Los colaboradores el MISPAS pueden externar sus inquietudes y sugerencias a través del Buzón de Sugerencias de la Institución, además dentro del estudio de clima laboral que se realiza en la institución, se contemplan temas relacionados a la calidad de la gestión de los recursos humanos y también pueden expresar sus quejas y sugerencias a traes de la misma</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Buzón de sugerencias. * Resultados encuesta de clima laboral 	

	sobre pregunta líderes.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>El MISPAS realiza mantenimiento a la estructura física a fin de preservar la salud y bienestar de los colaboradores, también se realizan actividades relacionadas al cuidado de la salud y se cumple con los requisitos de seguridad laboral según el reglamento No. 522-06 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Campañas de vacunación. * informe evaluaciones de riesgo. * Conformación comité mixto de seguridad y salud en el trabajo. 	No se dispone de un plan de mantenimiento preventivo de la infraestructura física
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	<p>La Institución facilita la conciliación de la vida laboral y personal de los servidores públicos mediante la concesión de permisos y licencias justificadas según el reglamento No. 523-09 de Relaciones Laborales en la Administración Pública, también realiza anualmente el programa de verano donde los hijos de los empleados tienen la oportunidad de relacionarse, conocer diferentes dependencias del MISPAS y adquirir experiencia para su desarrollo personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Fotos campamento de verano. * Solicitud de permisos y licencias 	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>La DRH regularizó el salario que perciben las personas de servicios generales, elevando el mismo a \$10,000 y \$15,000 a los de servicios de vigilancia, anualmente la institución le entrega bono escolar al</p>	No se cuenta con una estructura física, parqueos del MISPAS no está adaptada para colaboradores con discapacidad.

	<p>personal a fin de contribuir en la compra de los útiles escolares, las compensaciones e incentivos de las personas de grupo ocupacional reciben mayor porcentaje de retribución conforme al salario percibido</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Comunicación informando el reajuste del personal desfavorecido * Registro de Nómina cambios salarial al personal administrativo y vigilancia * Matriz de incentivos y compensaciones. 	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos planifica y revisa los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar, a fin de brindar a los colaboradores estímulos positivos que contribuyan al mejoramiento de su desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Fotos de actividades recreativas. * Correos de la implementación de programas de prevención en salud. 	<p>No se dispone de una política de reconocimiento para premiar a las personas de una forma no monetaria</p>

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores,</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio ah identificados actores y/o clientes claves, con los cuales las diferentes dependencias</p>	

<p>proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>de la institución se relacionan. El área de Ventanilla única ha identificado actores y/o clientes claves, con los cuales se relacionan</p> <p>Evidencias: * Acuerdos y convenios firmados * Matriz de partes interesadas</p>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio desarrolla y gestiona convenios inter-institucional con el objetivo de fortalecer la colaboración y alianza con organizaciones de la sociedad y sectores productivos tales como: tales como: Universidades, MISPAS, USAID, OPS, OMS, CONAVIHSIDA, asociaciones relacionadas al sector, entes públicos y organismos regionales de salud</p> <p>Evidencias: * Convenio entre el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Ministerio de Agricultura * Control e inspección para establecimientos que se dediquen al procesamiento de pescado del orden Siluriformes y productos de dichos pescados.</p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio cuenta con convenios inter institucionales, como forma de fortalecer la colaboración con diferentes organizaciones de la sociedad, tanto públicas como privadas, como se observa en los convenios detallados más abajo:</p> <p>Evidencias: * Colaboración especializada entre</p>	

	<p>Ministerio de Salud Pública y La Cruz Roja Dominicana para la promoción y desarrollo de descentralización y desconcentración.</p> <p>* Conformados 81 Comités de Infecciones Asociadas Atención en Salud en diferentes establecimientos de salud.</p> <p>* Acuerdos y Convenios de Cooperación, entre el Laboratorio Nacional de Salud Pública "Dr. Fernando Defilló" y la</p> <p>* Fundación Unidad de Atención Primaria (para realizar pruebas analíticas); y el Laboratorio Central TB/OMS iniciativa global del Laboratorio: Instituto de Salud Pública, Chile y OMS; De Cooperación Técnica y Fortalecimiento del Departamento de Alimentos y Bebidas entre Brasil y República Dominicana; Prácticas Profesional Supervisadas con dieciséis (16) estudiantes procedentes de la Escuela Bioanálisis de la Universidad Autónoma de Santo Domingo UASD ejemplos de estos convenios en: http://www.MISPAS.gob.do/oai/BaseLegalNormas.html</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>		<p>No se dispone de un sistema para monitorizar los resultados de las alianzas y colaboraciones</p>
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>El MISPAS identifica la necesidad de realizar alianzas, con la finalidad de proporcionar acceso a servicios de salud esenciales, de calidad, eficacia y medicamentos asequibles, se ha desarrollado un acuerdo de cooperación con Amadita y Laboratorio Referencia para</p>	

	Evidencias: *Acuerdo Firmado amadita *Acuerdo Firmado Referencia	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Se evidencia que en las alianzas y colaboraciones de las diferentes dependencias se tienen definidas las responsabilidades e involucrados y se trazan las pautas relacionadas a estas, como se observa en distintos convenios firmados por el MISPAS Evidencias: *Acuerdo Firmado amadita *Acuerdo Firmado Referencia	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	El MISPAS realiza convocatorias para puestos vacantes por las vías pertinentes, tal como lo solicita la Ley 41-08. Evidencia: * Publicación de concurso participación de las instituciones aliadas.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se evidencia el uso de estas herramientas como intercambio de buenas prácticas (Benchmarking y benchlearning en la institución
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Se evidencia que la institución evalúa y selecciona a los proveedores conforme a lo establecido en la Ley de Compras y Contrataciones No. 240-04 Evidencia: * Llamado proceso de licitación	

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>Se evidencia que el ministerio a través de su portal de transparencia Evidencias: (Oficia de Aseso a la Información) http://www.MISPAS.gob.do/ y http://portaldetransparencia.gob.do , cuenta con informaciones disponibles para todo público. donde se disponen informaciones referentes al sector, tales como</p> <p>Difundimos información de interés a través del mural del área de ventanilla única, redes sociales, portal de servicios, correo electrónico, call center y oficiales de servicio de manera presencial.</p> <p>Evidencias: * Correo Electrónica *Imágenes del portal, redes sociales, mural y correo electrónico. *Memoria institucional 2019 *copia pantalla portal web memoria institucional publicada</p>	<p>No se dispone de un plan de comunicación de política interna y externa así como políticas que pauten la directriz</p>
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>El MISPAS promueve activamente la participación de los ciudadanos/clientes, a encuestas de satisfacción y de percepción y herramientas del proceso relativa a la percepción de estos con las siguientes vías de respuestas. Canales de atención: Centro de Contacto Directo, Sistema 3-1-1, Atención al Usuario, Redes Sociales, Buzón de Sugerencias</p> <p>Evidencias: * Buzones de quejas y sugerencias</p>	

	<p>*Informes de encuestas realizadas</p> <p>*Reporte quejas vía 311</p> <p>*Quejas vía redes sociales</p>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>En el portal de servicios los usuarios tienen la posibilidad de completar tickets expresando sus opiniones sobre los procesos o dificultades presentadas para realizar sus trámites.</p> <p>Se han hecho encuentros presenciales y a través de webinars para interactuar con los usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>* Correos de invitaciones y capturas de tickets del portal de servicios.</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recojiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Existe evidencia que el ministerio a través del buzón de sugerencias institucional y por los distintos servicios que ofrece recoge denuncia, quejas sugerencias, y comentarios, el cual es analizado por un equipo designado para toma de decisiones, así como encuestas de satisfacción de usuarios, Ver resultados de encuestas de satisfacción VMGC y Direcciones alineadas, así como de la OAI en:</p> <p>Evidencias:</p> <p>*Encuestas de satisfacción VMGC</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>El Ministerio de Salud Pública cuenta con un sub-portal de Transparencia en el portal web de la institución, donde se publican todas las informaciones correspondientes al accionar de la organización como base legal, resoluciones, estructuras, derechos y deberes del ciudadano, plan estratégico,</p>	

	<p>estadísticas, memorias institucionales, ejecuciones presupuestarias, entre otras.</p> <p>La DIGEIG evalúa mensualmente la transparencia de la OAI y emite un informe anual con la puntuación obtenida. En el año 2017 se obtuvo una puntuación de un 100% en cumplimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Informe anual de evaluación DIGEIG año 2020. * Sub-Portal OAI Transparencia MISPAS 	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Se evidencia que el ministerio ejecuta evaluaciones sistemáticas de satisfacción de usuarios y que en distintos departamentos poseen el procedimiento para efectuar las acciones correctivas a las propuestas de los ciudadanos/clientes</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Buzón de sugerencias al ciudadano. * Encuestas de percepción al cliente de la OAI. * Redes sociales de la institución * Correspondencias 	<p>No se evidencia metodología estándar para la ejecución de las encuestas de satisfacción de los usuarios para todos los servicios en el último año</p>
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Se evidencia que el ministerio cuenta con la publicación del documento “Cartera de Servicios del MISPAS” que se encuentra colgado en el portal de transparencia y define los servicios disponibles a la ciudadanía a través de Ventanilla Única de Servicios</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Cartera de Servicios del MISPAS 	

	Ventanilla Unica de Servicios	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Se evidencia que el ministerio a través de los canales de comunicación establecidos, buzón de sugerencias, redes sociales, foros, talleres y encuestas se monitorea el mejoramiento continuo de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos. Evidencias: * Encuestas.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	El MISPAS ha implementado un proceso interno de verificación previa de las adquisiciones para asegurar que la ejecución presupuestaria se enmarque en la consecución de los objetivos programados anualmente conforme a los lineamientos estratégicos contenidos en el PEI, la función institucional plasmada en su visión y misión. Además, con la implementación de los PoR a través de DIGEPRES se asegura la ejecución para obtener productos que benefician a la población. Evidencias: * Ficha de verificación de correspondencia las adquisiciones con las programaciones. * Reportes de Programas orientados a Resultados	No se evidencia implementación de un sistema a fin de alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos (políticas, procedimientos, normas,
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	El MISPAS ha desarrollado la metodología para la evaluación de riesgos Se implementa un procedimiento de análisis	No se han implementado las herramientas de aplicación de la metodología VAR y existe oportunidad de desarrollo de análisis financiero

	<p>de expedientes para s autorización de pagos, de acuerdo a los controles internos establecidos para tales fines y las normas del Estado.</p> <p>Evidencias: *Informe análisis de expedientes de pagos. fiscalización y control *Metodología VAR</p>	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>Se asegura la transparencia a través de la Ejecución presupuestaria en el SIGEF y el sistema de Nomina SAP y la publicación del presupuesto aprobado para todas instancias del MISPAS</p> <p>Evidencias: *Captura publicación Portal de transparencia</p>	No se disponen de forma centralizadas de todas las cuentas operativas (existen cuentas operativas financieras que no son centralizadas por una única instancia financiera institucional como es por la venta de servicios de DIGEMAPS, Garantía de la Calidad)
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>El MISPAS en sus dependencias ejecutoras de proyectos se apeg a las regulaciones nacionales e internacionales en el tema Se cuenta con un sistema de Ejecución Presupuestaria para la transparencia</p>	No aplica una contabilidad de costo.
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<p>El MISPAS cuenta con un sistema que maneja la Ejecución presupuestaria distribución por proceso y cuentas objetal del gasto a través del Departamento de Planificación Institucional, como se evidencia en el documento de plan Plurianual, El documento de Presupuesto anual y los informes de ejecución presupuestaria trimestrales y anuales.</p> <p>Evidencias: * Plan Plurianual, * El documento de Presupuesto anual</p>	No existe una metodología para desarrollar una contabilidad de costos

	* Informes de ejecución presupuestaria trimestrales y anual	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	<p>En el MISPAS existe la delegación de funciones y responsabilidades financiera hacia los entes desconcentrados de la rectoría (Direcciones Provinciales y de Áreas de Salud), los cuales se controlan a través de los reportes trimestrales que realizan y los reportes mensuales para el cierre de gasto que son auditados por el área de control y fiscalización para reponer los fondos asignados.</p> <p>Indirectamente ha habido delegación hacia otros entes (DIGEMAPS, DHA, Residencias Medicas), sin ejercicio de control centralizado.</p> <p>Evidencias: http://www.MISPAS.gob.do/oai/FinanzasContabilidad.html</p>	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No se dispone de una metodología costo beneficio que contribuya a garantizar sostenibilidad, Retomar este proceso para programas como el de medicamentos de alto costo.
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	<p>El MISPAS incluye los datos de resultados e impacto esperado en los presupuestos orientados a resultados, cuya medición es trimestral en el IGP y también evidenciada en los alcances que se presentan en la memoria institucional anual. Es importante destacar</p> <p>Evidencias: * Presupuesto Orientado a Resultados MISPAS</p>	No se integran los resultados no financieros en los documentos presupuestarios

* POA del año

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>Existe evidencia que el ministerio desarrolla un sistema de gestión como forma de mantener y evaluar el conocimiento de la institución a través del SIGEF y el Sistema Microsoft Dynamics para la automatización del proceso administrativo-financiero, que abarca todas las áreas que intervienen en el mismo. También, se encuentra en desarrollo un módulo para automatizar el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal en el MISPAS. Además, se encuentra en fase de desarrollo e implementación de un repositorio institucional</p> <p>-Se ha desarrollado un sistema para gestionar la información de la organización (SAT, ViEpi, Puntos de Entrada y EpiVigila) y se dispone de herramientas para asegurar el almacenaje de los datos.</p> <p>A través del Sistema de Gestión de Ventanilla Única (SIGEVU), ULTICABINET, SIHA nuevo y SIHA viejo se almacena la información de los servicios ofrecidos en ventanilla.</p> <p>La información arrojada de las dependencias que poseen TICS, son almacenadas en la base de datos de la</p>	<p>No se evidencia un sistema de archivo de documentación definido, sin embargo, la DTIC trabaja actualmente en un repositorio que puede suplir esta necesidad</p>

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>Dirección de Tecnología de la Información del MISPAS.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Aplicaciones desarrolladas, página web http://digepisalud.gob.do/, servidores físico y virtuales * Captura pantalla sistema: SAT, ViEpi, Puntos de Entrada y EpiVigila) * Captura de pantalla Sistema Microsoft Dynamics * Captura de pantalla Sistema SIGEF *Captura de pantalla Sistema Ventanilla Única (SIGEVU), ULTICABINET, SIHA nuevo y SIHA <p>Se evidencia que el ministerio desarrolla un sistema de gestión como forma de mantener y evaluar el conocimiento de la institución a través del SIGEF y el Sistema Microsoft Dynamics para la automatización del proceso administrativo-financiero, además de se encuentra en fase de desarrollo e implementación de un repositorio institucional</p> <p>A través del Sistema de Gestión de Ventanilla Única (SIGEVU), ULTICABINET, SIHA nuevo y SIHA viejo se almacena la información de los servicios ofrecidos en ventanilla.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Captura de los sistemas Sistema Dynamics * Captura de pantalla Sistema SIGEF *Captura de pantalla Sistema Ventanilla 	<p>No existe una red articulada para el manejo de las informaciones</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------

<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>Única (SIGEVU), ULTICABINET, SIHA nuevo y SIHA</p> <p>El MISPAS utiliza diversos canales para la difusión de información, por lo que se pueden resaltar: 1-Correo corporativo, el cual está establecido como medio oficial para este propósito. 2. En cuanto a la gestión de información, se cuenta con un repositorio institucional. 3. El portar institucional.</p> <p>Evidencias: * Captura de pantalla de las herramientas utilizadas.</p> <p>Se evidencia que el ministerio a través de la Oficina de Acceso a la Información, garantiza el acceso e intercambio de información, a demanda a todos los usuarios y a través de su portal web posee facilidades para personas con discapacidad audiovisual</p> <p>Evidencias: *Captura portal de transparencia *Captura de pantalla portal web acceso discapacidad *Portal DIGEPI informaciones de Salud</p>	<p>No se dispone sistema de control de comunicación estratégica.</p> <p>No se tiene una política de difusión e intercambio de conocimiento científico en la organización</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	*Repositorio institucional	No se garantiza la retención de información y conocimiento clave de los empleados
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 	<p>El MISPAS para asegurar el uso eficaz y eficiente de la tecnología dispone de políticas actualizadas orientada al uso eficiente y la preservación de los recursos, así como seguridad dentro de las instalaciones: política desarrollo de software, política de ciberseguridad, y protección de la información</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Documento de Política de Desarrollo y Mantenimiento del Sistema. * Documento de Política de Seguridad sobre Clasificación, * Etiquetado y Manejo de la Información, * Documento de Política de Copia de 	<p>No se evidencia de alineamiento efectivo de las prioridades de tecnología con los objetivos estratégicos y operativos determinados: Eje. prioridad de desarrollo tecnológico procesos planificados</p> <p>No hay evidencia</p>

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>Respaldo de la Información, * Documento de Política de Gestión de Base de Datos.</p> <p>El MISPAS dispone de un repositorio institucional donde se coloca de conocimiento de todos los usuarios las informaciones relevantes de la institución</p> <p>Evidencias: * Captura del repositorio institucional</p> <p>El MISPAS evidencia la implementación de las TIC a través de la remodelación del Data Center, la implementación del Sistema GLPI, que sirvió para gestionar los requerimientos TIC de los usuarios.</p> <p>Evidencias: * Solicitudes del Data Center * Reportes de requerimientos atendidos</p> <p>Para adoptar el marco de trabajo de las TIC y disponer de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes, y mejorar el servicio al cliente el MISPAS ha implementado el Sistema de gestión Documental (Ulti-Cabinet), el cual ha sido puesto en funcionamiento para apoyar los tramites de las solicitudes</p>	<p>No hay evidencia de uso de tecnologías para gestión de proyectos y tareas</p> <p>No hay evidencia No hay evidencia</p> <p>No hay evidencia</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>correspondiente a los servicios de Registro Sanitario. Esta herramienta gestiona también el Portal de Servicios del MISPAS que para el 2020, permitirá ofrecer los servicios de registro sanitario en línea y la automatización de los pagos correspondientes a los mismos).</p> <p>Evidencias: *https://servicios.MISPAS.gob.do/portal/Account/Login?ReturnUrl=%2Fportal%2Fhome%2Fdocuments</p> <p>Se cuenta con políticas definidas para las áreas de Desarrollo e Implementación de Sistemas TIC y Seguridad TIC, las cuales han sido diseñadas tomando en cuenta las tendencias e innovaciones tecnológicas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Documento de Política de Desarrollo y Mantenimiento del Sistema. * Documento de Política de Seguridad sobre Clasificación, * Etiquetado y Manejo de la Información, * Documento de Política de Copia de Respaldo de la Información, * Documento de Política de Gestión de Base de Datos. 	<p>No hay evidencia</p> <p>No hay evidencia</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). 6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local. 		<p>No hay evidencia</p> <p>No hay evidencia</p> <p>No hay evidencia</p> <p>No hay evidencia</p> <p>No hay disponibilidad de parqueo ara todos los empleados del Ministerio</p> <p>No hay evidencia</p> <p>No hay evidencia</p>

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Se dispone de un mapa de procesos aprobado y documentación. Las áreas han documentado sus procesos de forma independiente, actualmente se implementa un proceso de control documental para su mejora. Evidencia: *Mapa de Procesos 2019 *Listas de documentos áreas claves	No se disponen de un proceso continuo de documentación clave estandarizadas
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	El MISPAS dispone de un manual de control documental, donde especifica para la elaboración de las documentaciones. -Procedimiento de control documental, -Instructivo elaboración de manuales, procedimientos, políticas.	No se dispone de un manual de procesos
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	El MISPAS desarrolló un Manual de Sistema de Gestión de Riesgos el cual establece las pautas para el correcto manejo y evaluación de riesgos y factores de riesgo	No se dispone
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.		

<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Se monitorea y evalúa el impacto de las TIC a través del indicador iTICge (Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico).</p> <p>Evidencia: * Reporte SISTICGE octubre 2020</p>	<p>No se dispone de un manual de procesos que establezca el involucramiento de las personas en el diseño de los procesos</p> <p>No se ha desarrollado la metodología para la simplificación de procesos a partir de su análisis, como tampoco los intervalos en el tiempo en que deben ser revisados y las propuestas de cambios en los requisitos legales cuando apliquen</p> <p>No se realiza monitoreo del desempeño de los procesos, ni se dispone de carta compromiso al ciudadano</p> <p>No se dispone de un inventario de benchlearning ni un proceso sistémico para la mejora de procesos a través de esto</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los	Las diferentes áreas que brindan servicios a	No se dispone de ficha de macroprocesos y manual

procesos nucleares.	ciudadanos/clientes poseen cartera de servicios definidas, y los servicios son revisados y modificados según los requerimientos legales, institucionales o que los grupos de interés exijan en el momento. Evidencia: *Histórico de cambios en requisitos, cartera de servicios de Direcciones	de procesos institucional
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	En las unidades de servicio a ciudadanos/clientes poseen buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción y procedimientos definidos para medición de los resultados y aplicación de mejora. Evidencias *Informe encuestas de Satisfacción de usuarios de ventanilla única *Reporte buzones de sugerencia septiembre-octubre 2020 (que incluya respuestas, seguimientos y medidas correctivas)	No se ha definido una metodología que incluye la incorporación de encuestas, grupos focales para la mejora servicios y productos
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		No se desarrollado e implementado la metodología para que los grupos de interés se involucren proponiendo los estándares de calidad de los servicios. Definir un procedimiento de QDRS y satisfacción
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No existe
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		No existe
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los	La información ofrecida a los clientes es adecuada, fiable y accesible para todos los	

<p>clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>sectores interesados. Las mismas también se imprimen y difunden a los ciudadanos clientes en las áreas de servicio. En este portal se encuentra el enlace de Transparencia y Atención Ciudadana, en donde se visualizan los diferentes servicios, los requisitos, costos y varios apartados para diferentes temas de consulta, quejas, sugerencias y preguntas frecuentes.</p> <p>Evidencias. *Ver portal web requisitos servicios *Formularios y requisitos físicos de servicios</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>El MISPAS promueve la accesibilidad a la organización por distintas vías, tales como, redes sociales y el portal web siendo este diseñado y pensado en la mejor experiencia del usuario. Está construido bajo estándares de calidad web, lo que permite un fácil acceso a la información, contenido y horarios de atención asimismo cuenta con las normas de accesibilidad de atención para las personas con discapacidades auditivas y visuales.</p> <p>Evidencia: * Página Web de la Institución * Captura de pantalla de las Redes Sociales</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>		<p>No existe un procedimiento de QDRS que consolide las diferentes vías de recepción.</p>

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>El ministerio tiene definida la cadena de prestación de servicios a través de la Ventanilla Única de Autorizaciones Sanitarias. Al mismo tiempo, las instancias reguladoras del MISPAS han identificado sus grupos de interés: Industrias Sanitarias de productos, Sanitarios, alimentos y medicamentos. Existe la ley 42-01 que fundamenta el accionar del ministerio de salud como ente regulador y los procesos y servicios que le corresponden</p> <p>Evidencias: * Acuerdos cadena de prestación de servicios VUS *Ley general de salud 42-01, funciones de rectoría.</p>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>EL MISPAS coordina con diversas instituciones tanto públicas como privadas el desarrollo de diversos procesos en los que participan estas instituciones. Tales como MAP, MEPyD, MESCYT; CGR, PGR, MOPC, ASDN, INTEC; UASD, INFOTEP los cuales forman parte de nuestros procesos en los servicios brindados a los usuarios</p> <p>Evidencias: *Acuerdos particulares con MAP, *Acuerdos MEPyD, MESCYT; CGR, PGR, MOPC, ASDN, INTEC; UASD, INFOTEP</p>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>A través de la dirección de estadísticas se ha avanzado en la conformación de mecanismos de coordinación que permiten el registro y acceso a datos tanto de áreas</p>	

	<p>del sector privado, como del servicio nacional de salud. Además, existen mecanismos de coordinación con la Junta Central Electoral en lo relativo a las estadísticas vitales. También se coordinan acciones con organizaciones sin fines de lucro, DPS y otros.</p> <p>Evidencias *Reportes de, muertes, nacimientos, producción hospitalaria, etc. *Informes evaluación reportes *Intercambios del área Jurídica con la CGR</p>	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No existe
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No se ha diseñado un programa de innovación el cual tipifique incentivos a los colaboradores, basado en el cumplimiento de metas y actividades. Política para la Gestión de la Innovación.
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	<p>El MISPAS ha avanzado en la realización de la evaluación CAF, instructivo diseño procedimientos, otros procesos calidad.</p> <p>Evidencias: *Autoevaluación CAF 2019, 2020</p>	No se ha establecido un proceso de mejora y priorización de rediseño de procesos.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción
Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.). 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 	<p>En la Ventanilla Única de Servicios se realiza encuestas periódicas de medición del servicio brindado a los usuarios. Las cuales miden las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Amabilidad: 90% -Interés:88% -Recepción:68% <p>Evidencias: *Encuesta de satisfacción de usuario del mes de septiembre del 2020</p> <p>Se evidencia la categorización de los servicios por edad y sexo.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se evidencia la imagen global en las siguientes dimensiones: trato equitativo, claridad en la información, predisposición de los empleados a escuchar, Flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas</p> <p>No se evidencia encuestas del involucramiento de los ciudadanos clientes en la toma de decisiones</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción en cuanto a la accesibilidad.</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción en cuanto a la transparencia.</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción en cuanto los productos y servicios.</p>

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>*Encuesta de satisfacción de usuario del mes de septiembre del 2020</p> <p>Se evidencia la encuesta realizada por VMGC para los usuarios de Ventanilla Única de Servicios el resultado obtenido para el nivel de confianza hacia la organización es 88%</p> <p>Evidencia: *Encuesta de satisfacción de usuario del mes de septiembre del 2020</p>	<p>No se evidencia la medición en la percepción en cuanto a la información disponible.</p> <p>No se evidencia la medición en la percepción en cuanto a la recepción de la información por lo clientes.</p> <p>No se evidencia la medición en la frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos.</p> <p>No se evidencia el nivel de confianza hacia los productos y servicios de la organización.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos</p>		<p>No se evidencia grado de implicación de los grupos de interés.</p> <p>No se evidencia la tabulación de estas sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>No se evidencia los resultados en cuanto al grado de utilización de métodos nuevos e innovadores.</p> <p>No se evidencia los resultados en cuanto al cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural.</p> <p>No se evidencia mediciones en cuanto a la revisión</p>

de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.		de los grupos de intereses.
-------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios. 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. 		<p>No se evidencia resultados en cuanto al horario de atención de los diferentes servicios.</p> <p>No se evidencia medición de tiempo de espera para los servicios VUS</p> <p>No se evidencia resultados en cuanto al costo de los servicios.</p> <p>No se evidencia resultados en cuanto a disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión.</p>

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de canales de información y su eficiencia. 2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. 		<p>No se evidencia los resultados en cuanto al número de canales de información y su eficacia.</p> <p>No se evidencia los resultados en cuanto a la disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>No se evidencia los resultados en cuanto a disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>No se evidencia los resultados en cuanto a número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>No se evidencia los resultados en cuanto al alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> Número y tiempo de procesamiento de las quejas. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales). 		<p>No se evidencia el número y el tiempo de quejas procesadas.</p> <p>No se dispone de evidencia de expedientes devueltos por errores en VUS</p> <p>No se evidencia los resultados en cuanto al cumplimiento de los estándares de servicios publicados.</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 	<p>En promedio: el 83% de los colaboradores dice sentirse orgulloso de formar parte del MISPAS y el 51% piensan que es el mejor lugar para trabajar.</p> <p>Evidencias: * Informe Estudio de Clima Laboral 2019.</p> <p>En promedio: el 85% de los colaboradores impulsa cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajar. El 83% de los colaboradores percibe que su supervisor lo alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo; además el 47% participa en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura</p>	<p>No existe evidencia de la percepción de la imagen y el rendimiento global de la organización para la sociedad o los ciudadanos clientes. Diseñar una encuesta de percepción referida a los puntos claves de CAF.</p> <p>No se ha diseñado una encuesta de percepción referida a los puntos claves de CAF.</p>

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>organizacional de la institución. El 65% de los colaboradores perciben que los supervisores comunican la misión, visión y valores en la organización.</p> <p>Evidencia: * Informe Estudio de Clima Laboral 2019. En promedio el 47% de los servidores públicos entiende que participan en la elaboración e implementación de planes de mejora.</p> <p>Evidencia: * Informe Estudio de Clima Laboral 2019. En promedio un 79% de los colaboradores dice conocer la normativa aplicada en su trabajo y el 89% expresa que en su área trabajan con transparencia y legalidad, además el (57%) de los colaboradores reconoce que en la institución se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a la normativa.</p> <p>Evidencia: * Informe Estudio de Clima Laboral 2019. En promedio el 45% de los colaboradores conocen la existencia de comités para captar las sugerencias de mejora.</p> <p>Evidencias: * Informe Estudio de Clima Laboral 2019. El Ministerio de Salud Pública maneja programas de asistencia social donde brinda ayudas económicas a estudiantes del área de la salud, personas de escasos recursos y/o con discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se ha realizado una campaña para socializar los mecanismos de consulta y dialogo.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>En promedio: el (55%) del personal dice contar con el material necesario para el desarrollo de sus funciones, el 77% de los colaboradores percibe que su supervisor le proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de su trabajo y cumplimiento de las metas, el (77%) entiende que su supervisor logra los objetivos institucionales sin incrementar el gasto y el 66% entiende que la estructura de su área está alineada con el cumplimiento de sus objetivos.</p> <p>Evidencia: * Informe Estudio de Clima Laboral 2019.</p> <p>En promedio: el 51% de los servidores públicos del MISPAS opina que los procedimientos de la institución están actualizados y el (63%) entiende que se implementan propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo.</p> <p>Evidencia: * Informe Estudio de Clima Laboral 2019.</p> <p>En promedio el (78%) de los colaboradores opina que su supervisor distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades y competencias y el 65% percibe que la cantidad de funciones que tienen asignadas, les permite desarrollarlas con la calidad esperada y en el tiempo estimado.</p>	

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>Evidencia: * Informe Estudio de Clima Laboral 2019. En promedio: el 57% de los colaboradores perciben que en su área se reconoce el logro de resultados, el 40% entiende que existen mecanismos de reconocimiento para reconocer al personal y el 56% entiende que su supervisor lo distingue cuando logra las metas asignadas.</p>	
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Evidencia: * Informe Estudio de Clima Laboral 2019. En promedio: el 85% de los colaboradores expresa que impulsa cambios en su área para mejorar la forma de trabajar, el 45% reconoce que existen comités que captan sus sugerencias para mejora, el 83% dice ser alentado por su supervisor a ser creativo y toma en cuenta otras formas sugeridas de realizar el trabajo, también el 80% percibe que en su área buscan nuevas formas de brindar los servicios. Evidencia: * Informe Estudio de Clima Laboral 2019.</p>	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>	<p>En promedio: el 83% de los colaboradores se siente feliz haciendo su trabajo, el 88% perciben que son tratados con respeto, cordialidad y confianza por su supervisor y el (60%) entiende que la institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura</p>	

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>organizacional.</p> <p>Evidencia: * Informe Estudio de Clima Laboral 2019. En promedio el 77% de los colaboradores perciben que su trabajo les permite dedicar tiempo a su familia, un 93 % aprecian que la institución los apoya cuando tiene urgencias familiares y (61%) dice participa en los eventos familiares que se organizan en la institución.</p> <p>Evidencia: * Informe Estudio de Clima Laboral 2019. En promedio: el 88% de los colaboradores perciben que son tratados con respeto, cordialidad y confianza por su supervisor, el 45% entiende que se dan oportunidades de ascenso sin distinción entre mujeres y hombres y el 65% entiende que el trato humano que la institución brinda a sus empleados es bueno.</p> <p>Evidencia: * Informe Estudio de Clima Laboral 2019. En promedio los colaboradores en un 42% perciben que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo.</p> <p>Evidencia: * Informe Estudio de Clima Laboral 2019.</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	En promedio el (36%) de los colaboradores perciben que la institución promueve el	

<p>las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Recursos Humanos lleva registro del número de: licencias, acciones de personal y rotación de personal.</p> <p>Evidencias:</p> <p>* Memoria de la DRH.</p> <p>* Reportes del SASP e Indicador de Rotación.</p> <p>En promedio el 85% de los colaboradores impulsa cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajar, el 47% participa en la elaboración e implementación de planes de mejora. Un (79%) de los servidores perciben que los supervisores los alientan a ser creativos y tomar en cuenta otras formas de realizar el trabajo</p> <p>Evidencia:</p> <p>* Informe estudio de clima 2019</p> <p>Anualmente se realizan evaluaciones de desempeño.</p> <p>Evidencia:</p> <p>* Resultados evaluaciones de desempeño.</p> <p>En promedio: el 85% de los colaboradores impulsa cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajar, el 47% participa en la elaboración e implementación de planes de mejora que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional de la institución y el 80% percibe que en su área buscan nuevas formas de brindar los servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <p>* Informe Estudio de Clima Laboral 2019.</p> <p>En promedio: el 84% de los colaboradores afirma utilizar eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos,</p>	<p>de colaboradores</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).

trámites y servicios, el (86%) entiende que es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones para el desempeño de sus funciones.

Evidencia:

* Informe Estudio de Clima Laboral 2019.

No.	TITULO DE CAPACITACION	CANT. BENE F.
-----	------------------------	---------------

La Dirección de Recursos Humanos elabora anualmente un plan de capacitaciones y guarda registro de las acciones formativas.

Evidencia:

* Matriz de actividades formativas,

* Listado de participantes.

Durante el año pasado se realizaron varias actividades de capacitación en diferentes aspectos, tal y como se observa en la siguiente tabla:

No existen indicadores relacionados al impacto ni eficacia.

<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	1	CHARLA LEY 379-81 SOBRE PENSIONES Y JUBILACIONES	77
	2	CHARLA PLAN DE ASISTENCIA FUNERARIA SEGUROS BANRESERVAS	115
	3	TALLER REFORZAMIENTO Y MONITOREO DE ACUERDOS DE DESEMPEÑO	189
	4	TALLER GESTION POR COMPETENCIAS	137
	5	TALLER RESOLUCION Y MANEJO DE CONFLICTOS	22
	6	TALLER ETICA EN EL SERVICIO DE MAYORDOMIA	24
	7	TALLER SUPERVISION EFECTIVA	18
	8	TALLER LEY DE FUNCION PUBLICA	51
	9	TALLER TRABAJO EN EQUIPO	20
	10	TALLER MANEJO DE RELACIONES INTERPERSONALES	21
	11	TALLER INTELIGENCIA EMOCIONAL	16
	12	TALLER TECNICA DE LAS 5 "S" EN EL TRABAJO	16
	13	ORTOGRAFIA Y REDACCION	42
	14	REDACCION DE INFORMES TECNICOS	82
	15	COMUNICACIÓN EFECTIVA	17
	16	ADMINISTRACION EFECTIVA DEL TIEMPO	14
	<p>La Dirección de Recursos Humanos incluye cada año dentro de su plan de capacitación actividades formativas orientadas a mejorar servicio a los clientes, tales como, Comunicación efectiva, Inteligencia Emocional y Manejo de Relaciones Interpersonales, estos cursos fueron impartidos en el 2019 con un total de 54 participantes.</p> <p>Evidencia: * Listado de participantes y fotos</p> <p>Como resultado de la evaluación de desempeño por resultados se premia con un bono a los servidores públicos cuya calificación está por encima de 85.</p> <p>Evidencia: * Reporte de nómina, relación de</p>		

<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>calificaciones. Los casos de conflictos laborales son abordados por la Dirección de Recursos Humanos de acuerdo a las normas legales establecidas de función pública.</p> <p>Evidencia: * Informes de conflictos laborales. Además, los dilemas éticos son reportados mediante el buzón de sugerencias que es administrado por el comité de ética, el cual guarda evidencia de los mismos.</p>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Evidencia: * Informe de sugerencias, quejas y denuncias Se han realizados jornadas de concienciación a la población en general sobre temas relacionados a la salud, también se realizó en el 2018 una jornada de limpieza de playas.</p> <p>Evidencia: * Fotos de actividades.</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales,</p>	<p>Se trabaja permanentemente para contribuir en concientizar a la población para prevenir enfermedades, tales como la campaña para prevenir el cólera, dengue, entre otras.</p>	<p>No se dispone de mediciones periódicas de la percepción como resultado de la responsabilidad social. No se dispone de mecanismo formal para</p>

<p>participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). 	<p>Se transfieren capacidades al nivel desconcentrado para las acciones de vigilancia epidemiológica, alerta y respuesta ante posibles amenazas a la salud de la población, control de calidad y análisis de los datos, entre otros; a fin de fortalecer las capacidades en ese nivel para incidir positivamente en la salud de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias: * Campaña de prevención Dengue *documentos técnicos electrónicos y publicados en la página web http://digepisalud.gob.do/ y redes sociales</p> <p>El MISPAS ha desarrollado la campaña “Salud Verde” de conciencia y recuperación de talas de árboles. Para el 2017 recuperó 1,939 kilos de desechos sólidos para un total de 33 árboles salvados, en 2016 retiró 1,114kilos para un total de 501 árboles salvados.</p> <p>Para apoyar a nivel rector los enfoques medio ambientales en mayo 2015 se emitió la resolución 000013 en el artículo primero se declara como lugares libres de Humo a todos</p>	<p>conocer impacto del funcionamiento de la Organización en la calidad de vida de la Ciudadanos/as.</p> <p>No se han desarrollado metodologías para realizar estas mediciones</p> <p>No se han desarrollado metodologías para realizar estas mediciones</p> <p>No se ha establecido una política que sistematiza la medición de la percepción y aplicación de iniciativas medioambientales para que permanezca en el tiempo</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<ol style="list-style-type: none"> 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.). 6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad). 7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). 8. Percepción de la 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.). 9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social. 	<p>los establecimientos de salud públicos y privados. Que es supervisado por la dirección de salud colectiva.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Reporte de rescate de árboles Salvados Campaña Medio Ambiental 2016 Reporte de rescate de árboles Salvados Campaña Medio Ambiental 2017 *Resolución 000013 del 2015 que refiere establecimientos de salud libres de humo * Facturas de servicio de energía eléctrica 	<p>No se dispone de medida de percepción referida a la cobertura mediática de la responsabilidad social</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>coordinada por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), con el objetivo de conocer las iniciativas que desarrollan profesionales de Los Estados Unidos para reducir eventos adversos vinculados al turismo médico</p> <p>Coordinación del proyecto: "Mejoramiento de las capacidades institucionales del Ministerio de Salud Pública de República Dominicana en metodologías y herramientas para mejorar la calidad de atención y seguridad de los pacientes" ejecutado con Costa Rica. Fortalecimiento del Recurso Humano a través de: capacitación de 505 bioanalistas, entrenamiento nacional de facilitadores en pruebas rápidas de VIH; Misiones Técnicas de Influenza y Zika Virus con la OPS/OMS; talleres sobre Red de transporte de muestras de CD4, Carga Viral y ADN-PCR (12 talleres); taller Regional de Arbovirus (con énfasis en fiebre amarilla y Zika). Realización del Diagnóstico de cumplimiento de los criterios para evaluar la gestión de los desechos en 10 hospitales del Servicio Regional de Salud Metropolitano (Según las fases y criterios establecidos en el Dec. No. 126-09 Reglamento sobre los Desechos y Residuos Generados por los Centros de Salud y Afines). Esta actividad contó con participación de un pasante de la Universidad de Columbia, Nueva York, que realizó una pasantía en la Dirección de Monitoreo y Evaluación. Ver Memoria Institucional 2017</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Comment [DDL2]: En el despacho teníamos una unidad de proyectos que recientemente fue movida no poseo los conocimientos de lugar, pero hemos implementado desde la coordinación técnica una coordinadora de proyectos en donde se están elaborando el proyecto implementar una certificación para garantizar la humanización de la atención materno infantil y el proyecto con NOHE internacional que busca la reducción del embarazo en adolescentes y la reducción del impacto del embarazo en padres adolescentes.
 Nota estos proyectos están en etapa de inicio por lo tanto no se han estructurado definitiva las evidencias

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>		<p>No se evidencia resultados de medición de responsabilidad social</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																									
<p>I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>El MISPAS realiza de forma trimestral informes referentes a los resultados de producción de los servicios de ventanilla única. Al corte del 3er trimestre se reportaron un total de 99,643 atenciones ofrecidas a los ciudadanos y clientes.</p> <table border="1" data-bbox="745 941 1213 1047"> <thead> <tr> <th>Periodo 3er Trimestre 2020</th> <th>Solicitudes Ingresadas</th> <th>Cantidad Respuestas Entregadas</th> <th>Orientaciones ofrecidas</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Julio</td> <td>7,006</td> <td>6,443</td> <td>17,796</td> <td>31,245</td> </tr> <tr> <td>Agosto</td> <td>7,910</td> <td>7,015</td> <td>19,499</td> <td>34,424</td> </tr> <tr> <td>Septiembre</td> <td>7,360</td> <td>6,473</td> <td>20,141</td> <td>33,974</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>22,276</td> <td>19,931</td> <td>57,436</td> <td>99,643</td> </tr> </tbody> </table> <p><small>Fuente: Ventanilla Única de Servicios</small></p> <p>A nivel de los procesos claves se manejan la producción de los servicios de ventanilla única y productos Habilitación, Digemaps y producción hospitalaria.</p> <p>HABILITACIÓN</p> <p>-Para el corte de la memoria anual institucional 2019 se realizaron 93,600 inspecciones en puertos y aeropuertos.</p> <p>-Evaluación de 746 solicitudes de establecimientos farmacéuticos.</p>	Periodo 3er Trimestre 2020	Solicitudes Ingresadas	Cantidad Respuestas Entregadas	Orientaciones ofrecidas	Total	Julio	7,006	6,443	17,796	31,245	Agosto	7,910	7,015	19,499	34,424	Septiembre	7,360	6,473	20,141	33,974	Total	22,276	19,931	57,436	99,643	
Periodo 3er Trimestre 2020	Solicitudes Ingresadas	Cantidad Respuestas Entregadas	Orientaciones ofrecidas	Total																							
Julio	7,006	6,443	17,796	31,245																							
Agosto	7,910	7,015	19,499	34,424																							
Septiembre	7,360	6,473	20,141	33,974																							
Total	22,276	19,931	57,436	99,643																							

	<p>DIGEMAPS</p> <ul style="list-style-type: none"> - A junio de 2020 fueron otorgados 13,748 certificados de registro sanitario con un incremento de un 20% en comparación con 2018. -Inspecciones Sanitarias 1267 para el mes de Marzo con un incremento de un 5% en comparación con 2018. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> *reporte de los últimos 3 trimestres. *Informe encuesta satisfacción VUS septiembre 2020 *Memoria Institucional 2019 *Reporte Registro Sanitario <p>DIGEMAPS</p> <ul style="list-style-type: none"> - 79,650 no objeciones a importación de productos con un incremento de 223% en comparación con 2018 - 3 Unidades de Intervención en Crisis (UIC) - Cero casos de poliomielitis, sarampión rubeola y síndrome de rubeola congénita. Cero casos de tétanos neonatal. Control de diarrea grave del lactante por Rotavirus, enfermedades por Haemophilus influenzae b, difteria, tétanos en otras edades y tosferina. Tasa de incidencia de las formas graves de Tuberculosis en menores de 5 años en 0.21 con la aplicación de 149,087 dosis de 	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

BCG en menores de 1 año. Porcentaje de inmunización de la población infantil entre 0 a 4 años para Difteria, Tétanos y Tosferina (DPT 3) en 86.2% con la aplicación de 626,519 dosis de DTP (Todas). Porcentaje de cobertura de vacunación de la población menor de 1 año contra la poliomielitis con primera dosis de IPV en 94.5% con 138,236 dosis IPV (Salk-poliovirus 1-2 y3). Porcentaje de inmunización de la población de 12-23 meses contra Sarampión - Rubéola y Paperas en 85.6% con 123,644 Dosis de SRP/SR. Oferta de 13 vacunas en esquema nacional con más de 4 millones de dosis aplicadas por año de forma universal y gratuita. Introducción vacuna inactivada contra poliomielitis (IPV) e inicio el uso de la Oral Bivalente (bOPV). Res. Min. 0023-16 instruye se incorpore la vacuna contra el virus del papiloma humano (VPH) al esquema nacional e inicio de aplicación en niña de 9 y 10 años de edad, Se aplicaron 109,203 primeras dosis de VPH (57.89% de la meta) y se vacuno 42,000 niñas (39%) con segunda dosis amplió la cobertura a una población de 1,052,643 habitantes

- Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911
- La incidencia del Dengue se ha reducido en más de un 90% con respecto al año anterior

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>- Se ha logrado garantizar medicamentos a 13,590 personas que se traducen en 17,901 beneficiarios del Programa de alto costo.</p> <p>DIGEMAPS</p> <p>- Incremento en cuatro años de la esperanza de vida al nacer, de 70.1 a 74 años</p> <p>- Reducción en 8.0% la mortalidad prematura dada la disminución por causas de: VIH-SIDA (-50%), enfermedades diarreicas (-28%), Tuberculosis (-25%), anemia por déficit de hierro (-25%), desnutrición proteico-energética (-25%) y meningitis (-20%). Disminución en</p> <p>incidencia de malaria, consolidándose el país como el mejor de los últimos 22 años de lucha contra la malaria. Se mantiene disminución de enfermedades transmisibles e inmuno-prevenibles</p> <p>-</p> <p>- Disponibilidad en 157 hospitales a nivel nacional de 5 insumos anticonceptivos, con una inversión de 200 millones de pesos</p> <p>Disponibilidad del portal transaccional para los registros sanitarios.</p> <p>Evidencia: * Portal transaccional</p>	<p>No existe medición del impacto del uso del portal en los usuarios.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

	<p>La habilitación de los Establecimientos prestadores de servicios de salud se procura garantizar la calidad de la atención en salud y a través del monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios de salud. Informes de habilitaciones de la red de servicios público y privado e informes correspondientes al monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios de salud. Además el impacto general en indicadores de salud se manifiesta en el incremento en cuatro años de la esperanza de vida al nacer, de 70.1 a 74 años promedio de edad, superándose la meta prevista en el PLANDES (73 años). Avances en la reducción de la mortalidad de la niñez en todos los grupos excepto en el neonatal. Reducción en 8.0% la mortalidad prematura dada la disminución por causas de: VIH-SIDA (-50%), enfermedades diarreicas (-28%), Tuberculosis (-25%), anemia por déficit de hierro (-25%), desnutrición proteico-energética (-25%) y meningitis (-20%). Disminución en incidencia de malaria, consolidándose el país como el mejor de los últimos 22 años de lucha contra la malaria. Se mantiene disminución de enfermedades</p>	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>transmisibles e inmuno-prevenibles, como se observa en la memora anual del Ministerio La Ventanilla Única de Servicios cumple con los estándares de calidad establecidos en la norma ISO 9001-2015 y las normativas y regulaciones legales vigentes.</p> <p>Evidencia: * Documentos de la gestión ISO 9001-2015 en la carpeta compartida</p> <p>Las Direcciones que prestan servicios a los ciudadanos clientes como DIGEMAPS (aplica una encuesta de satisfacción a los usuarios), LNSPDD, DGHA, Ventanilla Única cumplen con los estándares y regulaciones legales y de calidad vigentes en su campo de aplicación. En adición el LNSPDD trabaja con CONAVIHSIDA para lograr el indicador 90-90-90, Ver Certificaciones de Calidad ISO obtenidas y resultados del indicador 90-90-90</p>	<p>No se mide sistemáticamente No se dispone de certificación en la norma ISO 9001-2015</p>
<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>No. Visitas de inspección a ASFL, auditorías a proyectos</p> <p>Horario extendido a través del portal transaccional que permite a los usuarios cargar la documentación sin límite de horario, y monitorear el estado de las solicitudes sin necesidad de trasladarse a la institución. En la categoría de medicamentos hemos recibido 1,662 solicitudes; productos sanitarios 62 solicitudes; 663 solicitudes de cosméticos;</p>	<p>No se mide sistemáticamente No se mide sistemáticamente No se dispone de resultados de benchmarking</p>

	<p>1.433 solicitudes de alimentos.</p> <p>El aumento de los horarios de atención, al ciudadano cliente, de los servicios ofertados tanto en Ventanilla Única como en el LNSPDD, así mismo el laboratorio reinsertó la unidad de RABIA y realiza contratos con las ARS. Ver acuerdos e informes de satisfacción de usuarios</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Reporte del total de solicitudes ingresadas a través del portal transaccional. *Captura de solicitudes recibidas en horario extendido (fines de semana). 	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																																																
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 	<p>de promoción, prevención y atención de la salud de la población. Dicho presupuesto se distribuye por programas presupuestarios, se captaron por ingresos/recaudaciones</p> <table border="1" data-bbox="737 1084 1213 1339"> <caption>Cuadro 14. Reporte por programa del Presupuesto Aprobado/Ejecutado al 4/12/2017</caption> <thead> <tr> <th>Programa</th> <th>Aprobado</th> <th>Vigente a la Fecha</th> <th>Ejecutado al 04 Diciembre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Actividades Centrales</td> <td>5,382,570,048.00</td> <td>4,232,591,703.02</td> <td>2,826,925,086.39</td> </tr> <tr> <td>11 Dirección Ejecutiva y Coordinación del Sistema Nacional de Salud</td> <td>492,892,226.00</td> <td>491,958,458.50</td> <td>306,217,368.69</td> </tr> <tr> <td>13 Servicios de Salud Colectiva</td> <td>2,362,908,435.00</td> <td>3,047,068,896.00</td> <td>1,797,951,522.41</td> </tr> <tr> <td>15 Asistencia Social</td> <td>80,673,758.00</td> <td>128,917,353.50</td> <td>114,652,569.74</td> </tr> <tr> <td>16 Atención a Enfermedades de Alto Costo</td> <td>1,986,693,976.00</td> <td>2,328,214,061.00</td> <td>1,932,321,684.13</td> </tr> <tr> <td>18 Proveedores de Medicamentos Esenciales (PROMESER) (s.a.)</td> <td>3,953,746,537.00</td> <td>3,898,744,300.00</td> <td>2,990,632,765.36</td> </tr> <tr> <td>20 Control de Enfermedades Prevenibles por Vacunas</td> <td>553,373,138.00</td> <td>634,433,596.00</td> <td>598,537,515.93</td> </tr> <tr> <td>96 Construcción y Reconstrucción de Centros de Salud</td> <td>4,000,000,000.00</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>98 Administración de Contribuciones Especiales</td> <td>3,387,601,120.00</td> <td>1,544,648,013.00</td> <td>1,268,105,290.03</td> </tr> <tr> <td>99 Administración de Transferencias, Pasivos y Activos Financieros</td> <td>33,640,754,426.00</td> <td>54,756,741,276.00</td> <td>50,278,375,230.65</td> </tr> <tr> <td>Total General</td> <td>75,841,233,664.00</td> <td>71,083,317,757.02</td> <td>62,113,719,033.33</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Elaborado con base a ejecución SIGEF.</p>	Programa	Aprobado	Vigente a la Fecha	Ejecutado al 04 Diciembre	1 Actividades Centrales	5,382,570,048.00	4,232,591,703.02	2,826,925,086.39	11 Dirección Ejecutiva y Coordinación del Sistema Nacional de Salud	492,892,226.00	491,958,458.50	306,217,368.69	13 Servicios de Salud Colectiva	2,362,908,435.00	3,047,068,896.00	1,797,951,522.41	15 Asistencia Social	80,673,758.00	128,917,353.50	114,652,569.74	16 Atención a Enfermedades de Alto Costo	1,986,693,976.00	2,328,214,061.00	1,932,321,684.13	18 Proveedores de Medicamentos Esenciales (PROMESER) (s.a.)	3,953,746,537.00	3,898,744,300.00	2,990,632,765.36	20 Control de Enfermedades Prevenibles por Vacunas	553,373,138.00	634,433,596.00	598,537,515.93	96 Construcción y Reconstrucción de Centros de Salud	4,000,000,000.00	0.00	0.00	98 Administración de Contribuciones Especiales	3,387,601,120.00	1,544,648,013.00	1,268,105,290.03	99 Administración de Transferencias, Pasivos y Activos Financieros	33,640,754,426.00	54,756,741,276.00	50,278,375,230.65	Total General	75,841,233,664.00	71,083,317,757.02	62,113,719,033.33	<p>No se mide y registra este aspecto</p>
Programa	Aprobado	Vigente a la Fecha	Ejecutado al 04 Diciembre																																															
1 Actividades Centrales	5,382,570,048.00	4,232,591,703.02	2,826,925,086.39																																															
11 Dirección Ejecutiva y Coordinación del Sistema Nacional de Salud	492,892,226.00	491,958,458.50	306,217,368.69																																															
13 Servicios de Salud Colectiva	2,362,908,435.00	3,047,068,896.00	1,797,951,522.41																																															
15 Asistencia Social	80,673,758.00	128,917,353.50	114,652,569.74																																															
16 Atención a Enfermedades de Alto Costo	1,986,693,976.00	2,328,214,061.00	1,932,321,684.13																																															
18 Proveedores de Medicamentos Esenciales (PROMESER) (s.a.)	3,953,746,537.00	3,898,744,300.00	2,990,632,765.36																																															
20 Control de Enfermedades Prevenibles por Vacunas	553,373,138.00	634,433,596.00	598,537,515.93																																															
96 Construcción y Reconstrucción de Centros de Salud	4,000,000,000.00	0.00	0.00																																															
98 Administración de Contribuciones Especiales	3,387,601,120.00	1,544,648,013.00	1,268,105,290.03																																															
99 Administración de Transferencias, Pasivos y Activos Financieros	33,640,754,426.00	54,756,741,276.00	50,278,375,230.65																																															
Total General	75,841,233,664.00	71,083,317,757.02	62,113,719,033.33																																															

<ol style="list-style-type: none"> 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas). 6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización. 8. Resultados de la participación a concursos, premios 	<p>extrapresupuestarias un monto ascendente a RD\$208.2 millones de pesos, siendo las principales fuentes de ingreso los registros sanitarios de medicamentos, productos cosméticos y de higiene, realizados a través de la DIGEMAPS, los servicios de inmunoglobulina y las licencias a los establecimientos y centros. El 0.39% de la deuda corresponde a medicamentos para enfermedades de alto costo, cuya inversión responde al aumento en el acceso y cobertura de medicamentos seguros y de calidad, seleccionados en base a la mejor evidencia científica y criterios de costo-efectividad, para agotar tratamientos completos, inclusión de nuevas patologías y mejora de la calidad de vida de la población beneficiaria. Estos datos están contenidos en la Memoria anual del Ministerio</p> <p>El Laboratorio Nacional de Salud Dr. Defilló</p>	<p>No se mide</p> <p>No se mide</p> <p>No se mide</p> <p>No se mide</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------

<p>de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible).</p>	<p>cuenta con Certificado de Excelencia emitido por el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades de los Estados Unidos CDC, reconociendo el rendimiento excepcional en el uso del equipo Cobas® Ampliprep/TaqMan en el Programa de Pruebas de Pro-eficiencia de Carga Viral VIH-1 2016. El Laboratorio Nacional de Salud Pública Dr. Defilló se encuentra en la fase de Precalificación de su Departamento de Medicamentos mediante las Normas de Buenas Prácticas de Laboratorios farmacéuticos, según Informes No. 44 y 45, emitidos por la Oficina Panamericana de la Salud OPS/OMS.</p> <p>La oficina de Rendición de Cuentas y Contraloría realizó un total de 10 auditorías durante el año a dependencias del Nivel Central y las Direcciones provinciales de Salud, como se observa en http://www.MISPAS.gob.do/oai/InformesAuditoria.html</p>	<p>No se mide de manera sistemática como un indicador de gestión</p> <p>No se mide</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.