



**Ier Informe de Avance en la Implementación
del Plan de Mejora Institucional con base en el Modelo CAF
(Common Assessment Framework)**

Agosto 2019

Introducción

El presente documento corresponde al primer informe de al plan de mejora institucional del Ministerio de Administración Pública para el año 2019.

El plan de mejora institucional del MAP está basado en la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) y las correspondientes áreas de mejora encontradas como resultado del autodiagnóstico institucional. Para ello se trabajaron los 9 criterios que componen el modelo en donde a partir de los hallazgos encontrados se priorizaron diez (10) áreas de mejora de las que a su vez este informe se presentan acciones para cinco (5) de las mismas, constituyendo un considerable avance.

Con esto buscamos que la gestión de la organización se vea enriquecida con el uso de herramientas, técnicas orientadas a una cada vez mejor gestión de la calidad tanto de los productos como de los servicios, y que las mismas se vean reflejadas en una mayor satisfacción de los ciudadanos/clientes.

Índice	Página
Criterio 2: estrategia y planificación Subcriterio 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.	3
<u>Hallazgo según el autodiagnóstico:</u> No se han desarrollado métodos de medición entre productos y servicios e impacto.	
Criterio 4: alianzas y recursos Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.	4
<u>Hallazgo según el autodiagnóstico:</u> no se evidencia que se aplique de forma eficiente el uso de la tecnología con relación la interacción con los grupos de interés y asociados.	
Criterio 6: resultados orientados a los ciudadanos/ clientes Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción	8
<u>Hallazgo según el autodiagnóstico:</u> resultados de las mediciones de percepción de los grupos de interés sobre el rendimiento social de la organización accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.)	
Criterio 6: resultados orientados a los ciudadanos/ clientes Subcriterio 6.2. Mediciones de resultados. Resultados de la accesibilidad de la organización.	11
<u>Hallazgo según el autodiagnóstico:</u> no se evidencia medición sobre el costo de los servicios.	
Criterio 7: resultados en las personas Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.	14
<u>Hallazgo según el autodiagnóstico:</u> no se evidencia el conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	

Acciones Implementadas:

Criterio 2: estrategia y planificación

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

- **Hallazgo según el autodiagnóstico:** No se han desarrollado métodos de medición entre productos y servicios e impacto.
- **Acción realizada:** Desarrollo del Índice General del SISMAP (IGS) basado en una cobertura nacional e institucional de 185 entidades públicas del Gobierno Central y entidades Autónomas y Descentralizadas. Siendo la fuente primaria de datos el Ranking del SISMAP del Poder Ejecutivo desarrollado por el Ministerio de Administración Pública. El IGS representa una medida del avance del Servicio Civil y de las capacidades burocráticas de la República Dominicana.

• **Evidencias:**

Evidencia 1: Cálculo del Indicador General del SISMAP (IGS)



Cuadro 1. Cálculo Índice General del SISMAP

INDICE GENERAL DEL SISMAP (IGS)	
Entidades Públicas con 70 puntos porcentuales o más en el Ranking del SISMAP	104
Total de Entidades Públicas en el SISMAP (Mayo 2019)	184
Fórmula de Cálculo del Indicador	<p>La expresión algebraica del IGS se muestra a continuación:</p> $\frac{1}{n} \sum_{i=70}^{i=100} (X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n) * 100 = \text{IGS}$ <p>Dónde: n = Total de Instituciones Gobierno Central y Autónomas que están en el SISMAP X(1 + 2+n) = Instituciones Gobierno Central. y Autónomas que califican con 70 puntos o más en el Promedio General del SISMAP. i = Puntuación o calificación en el Promedio General del SISMAP... con 70 puntos o más, hasta llegar al máximo de 100 puntos.</p>
Valor del Indicador General del SISMAP	56.52%

Criterio 4: alianzas y recursos**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

- **Hallazgo según el autodiagnóstico:** No se evidencia que se aplique de forma eficiente el uso de la tecnología con relación a la interacción con los grupos de interés y asociados.
- **Acción realizada:** hemos desarrollado una herramienta informática basada en tecnología web con el fin de facilitar la interacción con las instituciones postulantes al Premio Nacional a la Calidad. A través de esta tecnología los postulantes podrán proceder al sometimiento de sus memorias de postulación y al llenado de la guía CAF, al tiempo que los evaluadores podrán, mediante acceso remoto, evaluar el contenido de las memorias y proceder a la valoración y puntuación de las mismas.
- **Evidencias:**

Evidencia 1: Página de inicio/acceso a la plataforma web del Sistema de Gestión de Premios (SGP).



Sistema de Gestión de Premios Iniciar Sesión

MAP Inicio | Mapa de sitio | Contacto

Inicio Premios Documentaciones y Referencias

Premio Nacional a la Calidad
Premio a la Calidad de los Servicios de la Provincia de Santiago
Premio Institucional a las Mejores Prácticas

REPUBLICA DOMINICANA
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
AVANZAMOS PARA TI

DATOS HISTÓRICOS

534 Postulantes	219 Reconocidos	181 Evaluadores	21 Miembros del jurado
-----------------	-----------------	-----------------	------------------------

Premio Nacional a la Calidad | Premio a la Calidad de los Servicios de la Provincia de Santiago | Premio Institucional a las Mejores Prácticas

<https://map.gob.do/sgp/>

Evidencia 2: Convocatoria a taller de capacitación sobre el uso del Sistema de Gestión de Premios.

Premio Nacional a la Calidad <premio.calidad@seap.gob.do>

Convocatoria Taller

Premio Nacional a la Calidad <premio.calidad@map.gob.do> 5 de junio de 2019, 9:46
Para: Alicia Tejada <atejada@enj.org>, Dps Monte Plata <dpsmonteplata@ministeriodesalud.gob.do>, provincial de salud monte plata <dpsmonteplata@gmail.com>, Pedro Heredia <hospitalpedroheredia@hotmail.com>, Febrierhosp.heredia@outlook.com, I.fondeur@simv.gob.do, Patricia Del Castillo <pdelcastillo@dgcp.gob.do>, Eliezer Cruz <hospitalprov.monteplata@gmail.com>, Cynthia Mejia <cmejia@hmra.gob.do>, Corporación Acueducto y Alcantarillado De Boca Chica CORAABO <coraaborhumano@hotmail.com>, cbaez@men.gob.do, Escania Navarro <enavarro@sns.gob.do>, Rayner Castillo <raynercastillo@gmail.com>, Rayner Castillo <rcastillo@tesoreria.gob.do>, lauratoribio@presidencia.gob.do, JULIA MERCEDES PEREZ VELOZ <julia.perez@ariss.gob.do>, hospital_sanjosedeocoa@hotmail.com, ceccom-map@ceccom.gob.do, glenny.tejada@adn.gob.do, Glennys Diaz <gdiaz@enj.org>
Cc: Leslie de León <leslie.deleon@map.gob.do>, Arisleyda Danis <arisleyda.danis@map.gob.do>

**Señores:
Representantes de las instituciones**

Cortésmente, tenemos a bien invitarle a participar de la capacitación sobre el Sistema de Gestión de Premios, software diseñado para la gestión del Premio Nacional a la Calidad y que a partir de este año se estamos implementando.

Este taller se llevará a cabo el martes 11 de junio, a partir de las 9:00 AM, en el Hotel Radisson, ubicado en C/ Presidente González #10, casi esq. Av. Tiradentes.

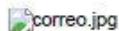
Para esta capacitación, es necesario que sus instituciones cumplan con los siguientes requerimientos:

- Asistir tres (3) personas por cada institución. Que formen parte del equipo interno de calidad y hayan participado del diagnóstico para la postulación
- Llevar una laptop, preferiblemente con acceso a internet

Para realizar la inscripción de la institución en el proceso de postulación, deberán llevar en formato digital:

- El compromiso de postulación (firmado por la máxima autoridad, sellado y convertido a PDF)
- Número de RNC
- Datos de la página web
- Entre otras informaciones generales de la organización

Para cualquier información adicional, por favor no dude en comunicarse con nosotros,



Coordinación Premio Nacional a la Calidad
Ministerio de Administración Pública (MAP)

"Avanzamos Para Ti"

Tel: **809-682-3298 Ext. 2340, 2392 y 2344**

1-809-200-3297 (Sin cargos)

Síguenos en:

www.map.gob.do

<http://www.facebook.com/miadmpublicaRD>

https://twitter.com/MAP_RD1

"Piensa bien si es necesario imprimir este correo, nuestro planeta te lo agradecerá."

Evidencia 3: Registro de participantes en uno de los talleres de capacitación sobre el uso del Sistema de Gestión de Premios. (Sólo se muestra la página 1 de un total de 4)

		REGISTRO DE PARTICIPANTES			FO-SGC-001		
					Versión: 03		
					Página 1 de 4		
Nombre de la Actividad: Capacitación sobre el Sistema de Gestión de Premios				Tipo: Interna <input type="checkbox"/>		Externa <input checked="" type="checkbox"/>	
Fecha: 11 junio 2019		Lugar: Hotel Radisson Santo Domingo		Área organiza actividad: Coordinación PNC			
Facilitador (en caso de capacitación): Leslie de León							
No.	Nombre y apellido	Cédula	Institución/ Área	Cargo	E-mail / Teléfono		
1	Yrene Costa Tejeda	/	Gobierno Nrc de Salud SMS	PNC. Desarrollo Inst.	/		
2	Amaraibel Ayala	/	HMRA	Gerente Calidad	/		
3	Patricia Rivas	/	Ministerio Energía y Minas	Analista	/		
4	Tania Velasco	/	Ministerio Energía y Minas	enc. Reclutamiento y Selección	/		
5	Laura Vaino	/	Ministerio de la persona	Analista Calidad	/		
6	Caridad Giselle	/	Ministerio de la Persona	Analista de procesos	/		
7	Beth Linares	/	MIA/PRC	Analista proceso	/		
8	Arantxa Davis	/	MAP/PRC	Analista	/		
9	Yvelly Adams	/	MAP/PNC	Analista	/		
10	Carman Justine Mery	/	HMRA	Gerente OAI	/		
11	Yolanda Blumberg	/	COMARSA/ Planificación	Esclarecedor	/		
12	Leslie de León	/	MAP/PRC	Directora	/		

Nota: datos de cédula y contactos han sido ocultados.

Evidencia 4: Fotografías de la actividad “Taller Módulo de Evaluadores” donde se capacitó sobre cómo evaluar dentro el nuevo Sistema de Gestión de Premios (SGP). Capacitaciones similares se realizaron con otros grupos de interés.



Criterio 6: resultados orientados a los ciudadanos/ clientes**Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción**

- **Hallazgo según el autodiagnóstico:** no se evidencian resultados de las mediciones de percepción de los grupos de interés sobre el rendimiento social de la organización Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).
- **Acción realizada:** Continuando con el proceso de mejora de la calidad fue aplicada la Encuesta de satisfacción para usuarios directos de los servicios prestados por el MAP.
- **Evidencias:**

Evidencia 1: Registro utilizado para levantamiento de satisfacción de usuario.

MINISTERIO DE ADMINISTRACION PÚBLICA, MAP
DIRECCION DE GESTION DE CALIDAD
ATENCION AL USUARIO

8

MEDICION DE SATISFACION (Usuarios Directos)

11. Cual fue el servicio solicitado.
Correspondencia

12. ¿Cómo evalúa usted el tiempo en que le fue prestado el servicio?
Poco Moderado Mucho

13. ¿Estuvo disponible la información que usted necesitaba? Sí No

14. ¿La información suministrada, fue precisa? Sí No

15. ¿Usted recibió la información de manera correcta? Sí No

16. ¿Cómo considera usted nuestro horario de prestación de servicios?
Adecuado inadecuado

16.1 De considerarlo inadecuado ¿Cuál cree debería ser el horario de servicio del Ministerio?

17. ¿Recibió usted un trato amable y cortes? Sí No

18. En sentido General, ¿Cómo se siente con el servicios recibido? Muy Satisfecho
Satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho

19. Desea expresarnos alguna queja, comentario y/o sugerencia de mejora?

20. Fecha: *18-5-19*

Evidencia 2: Informe de medición de satisfacción para usuarios directos.**MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**
Departamento de Gestión de Calidad**Informe Encuesta de satisfacción para usuarios directos de los servicios prestados por la Institución, correspondiente al trimestre marzo, abril y mayo, 2019.**

Objetivo: Conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos/clientes de las instituciones respecto a los servicios que reciben, a fin de implementar medidas que conduzcan al mejoramiento del desempeño institucional, iniciando así un proceso para elevar la calidad de la gestión de la misma.

Población meta: Ciudadanos/clientes externos de los servicios de los Usuarios directos que visitaron nuestras instalaciones. (MAP)

Descripción Metodológica Utilizada: Se aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios institucionales, quienes reciben directamente los servicios del Ministerio a través de las diferentes unidades del MAP.

Para este estudio se elaboró un instrumento, diseñado acorde con las características de la población a estudiar, contentivos de aspectos tales como:

- Grado de satisfacción de los usuarios con el tiempo que le fue prestado el servicio.
- Grado de satisfacción de los usuarios con la disponibilidad de información necesitada.
- Grado de satisfacción del usuario con la precisión de la información suministrada.
- Grado de satisfacción del usuario con la información recibida de manera correcta.
- Grado de satisfacción del usuario con el horario de prestación de servicios.
- Grado de satisfacción del usuario con el trato recibido con la amabilidad y cortesía.
- Grado de Satisfacción del usuario de su sentir con el servicio recibido.

Los instrumentos utilizados están compuestos por preguntas cerradas, donde el usuario respondería Si o No a las preguntas aplicadas. El valor de referencia o esperado determinado para los servicios de los usuarios Directos es de un 80%.

La recogida de datos para los usuarios se realizó a manera de cuestionario utilizándose solo la forma presencial. La unidad de Atención al Usuario aplica la encuesta, abordando a los visitantes que estuviesen dispuestos a contestar las preguntas planteadas.

Fueron abordados 240 usuarios Directos (196 de Santo Domingo y 44 de la Oficina Regional Norte) que solicitaron los servicios de las diferentes unidades, Para la Cede Central (MAP) 196 personas respondieron el cuestionario en la Cede Central y 44 personas respondieron el cuestionario en la Regional, en fechas comprendidas desde el 25 de marzo al 30 de mayo del 2019, para un total de 240 usuarios que solicitaron servicios en el ministerio.

Los insumos arrojados por este ejercicio serán debidamente documentados y difundidos entre las unidades implicadas, a fin de retroalimentarlas y mejorar los procedimientos de cada una.

Ministerio de Administración Pública, MAP

1. Tipo de servicio solicitado.



De los 240 Usuarios encuestados, 54 vino a cálculos de prestaciones, para un 27%, 52 asistió a Asesoría Laboral, para un 21%, 10 a Comisión de Personal, para un 4%, 33 vinieron a correspondencia para un 12% y a 56 asistió a otros, para un 23%.

2. ¿Cómo evalúa el tiempo que le fue prestado el servicio?



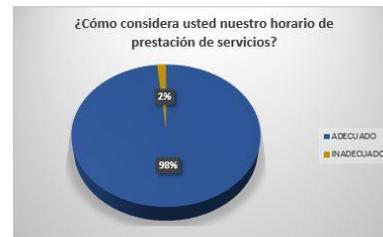
De los Usuarios encuestados 192 usuarios evaluó el tiempo que le fue prestado el servicio, para un 80%, 40 considero que moderado, para un 17%, 7 respondió que mucho, para un 3%

5. ¿Usted recibió información de manera correcta?



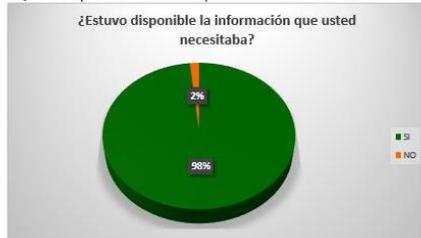
En relación a si el usuario recibió la información de manera correcta el 99% respondió que sí, y el 1%, que no.

6. ¿Cómo considera usted nuestro horario de prestación de servicio?



En el caso de la consideración del usuario con nuestro el horario de prestación de servicio el 98% dijo que es adecuado, más el 2% considera que no.

3. ¿Estuvo disponible la información que usted necesitaba?



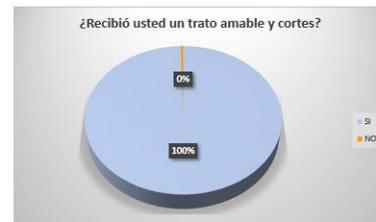
De la disponibilidad de la información necesitada el 98%, de los usuarios encuestados respondió afirmativamente, mientras que un 2%, respondió que negativamente.

4. ¿La información suministrada fue precisa?



El 98% de los usuarios encuestados respondió que la información suministrada fue precisa, y el 2% contesto negativamente.

7. ¿Recibió usted un trato amable y cortes?



De los 240 Usuarios encuestados 239 usuarios consideraron que recibieron un trato amable y cortes, y un 1% considero que no, para un 100%

D. Índice de satisfacción general de los servicios medidos.

Satisfacción General	Nivel de satisfacción en %
1. Usuario encuestados 240	
2. Tempo que le fue prestado el Servicio	80%
3. Disponibilidad de información	98%
4. Precisión de información suministrada.	98%
5. Recibió información de manera correcta	99%
6. Su consideración con nuestro horario.	98%
7. Recibió un trato amable y cortes	100%
8. En sentido General, el sentir del usuario con el servicio servicios recibido:	
Muy Satisfecho 49%	
Satisfecho 50%	99%

Criterio 6: resultados orientados a los ciudadanos/ clientes**Subcriterio 6.2. Mediciones de resultados. Resultados de la accesibilidad de la organización.**

- **Hallazgo según el autodiagnóstico:** no se evidencia que se haya determinado el costo de los servicios.
- **Acción realizada:** Hemos iniciado con la contratación de una consultoría para el levantamiento de costo de todos los servicios del MAP. Con esto pretendemos aportar a la eficiencia en el uso de recursos y a la transparencia de las actividades de la institución.
- **Evidencias:**

Evidencia I: Portada contrato de consultoría para determinar costo de los servicios.



Evidencia I: Comunicación a todo el personal indicando el inicio de los trabajos de consultoría para determinar costo de los servicios.

 PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	 MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA RNC: 401036746	Av. 27 de Febrero No. 419, El Millón I, Santo Domingo, D.N. República Dominicana T. 809-682-3298 • F. 809-687-4043 I-809-200-3297 (sin cargos) www.map.gob.do
--	---	--

"Año de la Innovación y la Competitividad"
"Avanzamos para ti"

Santo Domingo, D.N.
10 de Julio del 2019

TODO EL PERSONAL

Cortésmente, por medio de la presente, tenemos a bien informarle que estaremos pasando por sus áreas, para el levantamiento de información del costeo de los servicios o productos que brindamos a las instituciones públicas, y a usuarios del Ministerio.

Estas informaciones serán levantadas en una plantilla de Excel, con el apoyo del consulto de costeo presupuestario y con el equipo de la Dirección Administrativa y Financiera (DAF), a partir del lunes 15 del presente mes; las informaciones más relevantes para dichos levantamientos son: los recursos humanos que tienen que intervenir en cada servicio o producto brindado e insumo del mismo.

Atentamente


Lic. Diomedes Alcántara T.
Director Administrativo y Financiero

DAF-0721-19
DAF/al

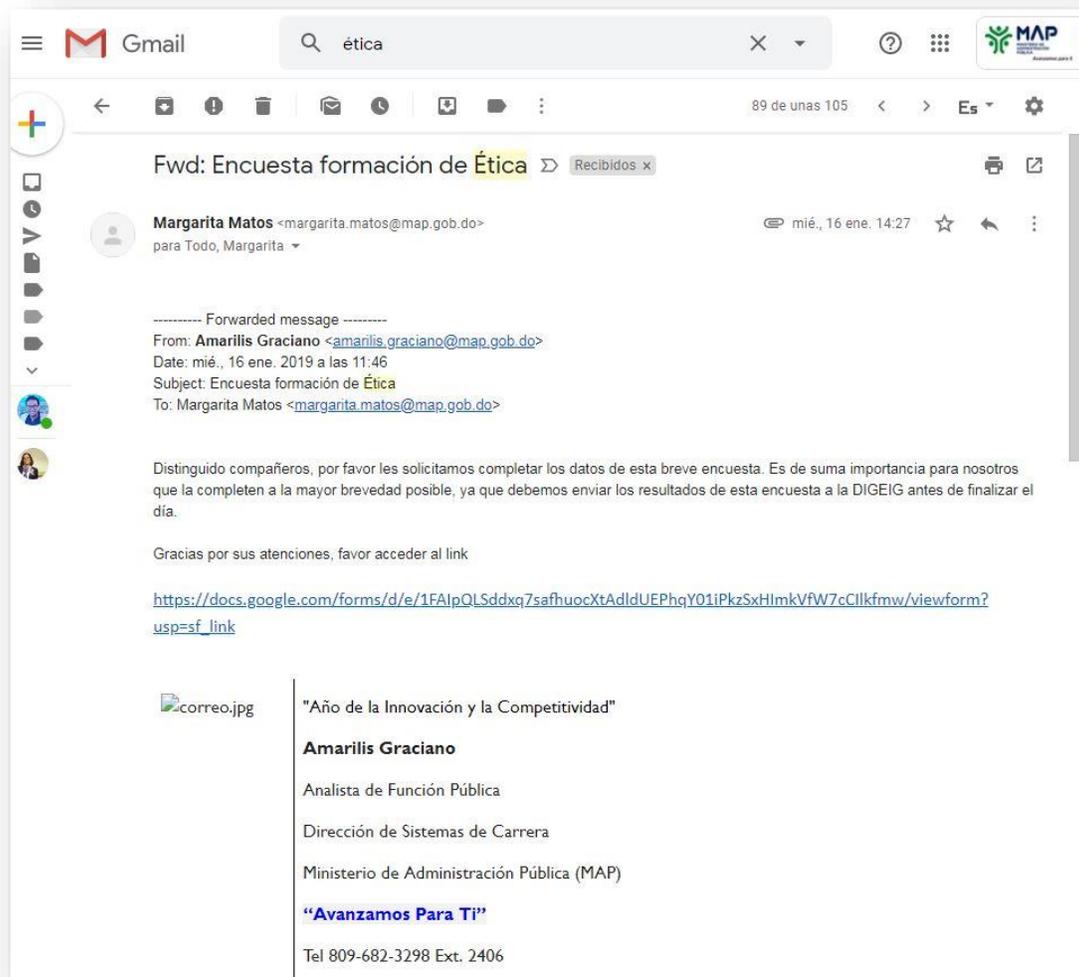




Criterio 7: resultados en las personas
Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

- **Hallazgo según el autodiagnóstico:** No se evidencia que se haya medido el conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.
- **Acción realizada:** En conjunto con la realización de charlas y talleres sobre Transparencia y Ética Profesional, se relazó una encuesta de medición sobre el conocimiento ético del personal del MAP.
- **Evidencias:**

Evidencia 1: Convocatoria al llenado de la encuesta de formación sobre compromiso ético.



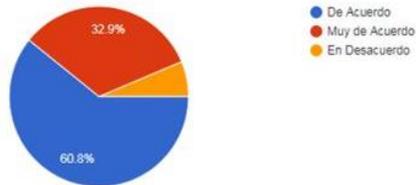
Evidencia 2: Informe encuesta de formación sobre compromiso ético.

Encuesta de la Comisión de Ética, Ministerio de Administración Pública, MAP.

Con la utilización de esta herramienta, pretendemos medir los conocimientos de los servidores en cuanto a la transparencia, práctica anti corrupción, Ética profesional, Deberes y Derechos de los servidores, entre otros.

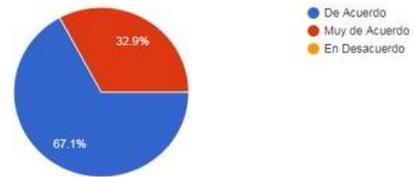
1.- La transparencia es sinónimo de Moral y Ética?

79 respuestas



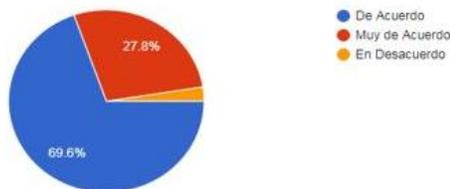
2.- Fué de satisfacción el tener conocimientos de los temas tratados en los talleres de Ética.

79 respuestas



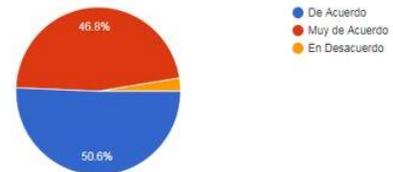
3.- Los temas tratados me hace comprender el rol de la Ética en la Administración Pública?

79 respuestas



4.- En nuestra institución debemos periódicamente facilitar temas de Ética-anticorrupción.

79 respuestas



5.- Favorece nuestros conocimientos los talleres que realizan en nuestra institución?

79 respuestas

