



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ministerio de Salud Pública

FECHA

23 julio de 2021

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.

- * 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.
- * Trabaje un criterio a la vez.
- * Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- * 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.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- * Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 - * 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.
 - * 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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 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. 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>El marco de valores se encuentra alineado a la misión y la visión vigente. Dentro de lo que se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Compromiso • Efectividad • Humanización • Liderazgo • Respeto • Transparencia <p>Evidencia: *Ruta publicación portal web: https://www.msp.gob.do/web/?page_id=249</p> <p>El Ministerio de Salud ha utilizado las herramientas institucionales para dar a conocer 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</p>	<p>No existe evidencia de que se haya implicado a los grupos de interés en la formulación de misión, visión y valores. No se evidencia actualización de la visión, misión y valores.</p> <p>No se ha sistematizado la elaboración del plan de comunicación del marco estratégico para que permanezca en el tiempo acorde a los distintos niveles de la organización. Colocación y seguimiento de mensajes claves en nuestros murales.</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>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>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. * Publicación en pasillo marco estratégico. * Publicación en Portal Web Misión, visión y Valores. EL MISPAS revisa y da seguimiento al cumplimiento de su misión, visión y valores, por medio de revisiones periódicas (cada 4 años) acorde a lo establecido en el manual de planificación institucional 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>Evidencias: * Matriz Monitoreo Primer Trimestre POA * Manual de Planificación Institucional * Circular elaboración PEI 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>Evidencias: * Correo electrónico Miembros Comisión de Ética Pública del Ministerio de Salud Pública</p>	<p>No se evidencia el código de ética actualizado.</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>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).</p>	<p>*Plantilla miembros oficiales comité de ética *Constancia inducción código de ética.</p> <p>En la institución existe una comisión de Ética Pública que actúa como veedores de la gestión de la administración pública para la prevención de la corrupción, la cual cuenta con correo electrónico 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 *Constancia inducción código de ética *Resolución Comité de Compras (Natalia)</p>	<p>No se refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre los líderes/directivos/empleados.</p> <p>No se dispone de una norma o guía de liderazgo.</p>
---	--	--

SUBCRITERIO I.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>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 de 2020, el MISPAS inició un proceso de reestructuración organizativa en aras de asegurar que las unidades reposan a la estrategia y gestión por procesos, que</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>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la</p>	<p>implica un ejercicio de revisión y evaluación con las unidades responsables de los procesos. La Dirección de Enfermería se aprobó como respuesta a una necesidad de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: *Resolución No. 000025-15 que aprueba la estructura orgánica. *Resolución No. 000028-15 que modifica la resolución 000025. *Propuesta rediseño organizativo 2021 *Resolución crea 00049/2020 que crea la Dirección de Desarrollo de Enfermería. *Circular comisión de reforma sectorial priorización de intervención DIGEMAPS. *Estructuras consensuadas con el MAP y Directivos unidades organizativas. *Lista de asistencias estructuras organizativas.</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 *Instrucción Directiva de revisión Organizativa. *Matriz Monitoreo Primer Trimestre POA *Circular comisión de reforma sectorial priorización de intervención DIGEMAPS *Decreto 284-21 Reestructuración de DIGEMAPS</p> <p>El MISPAS define anualmente sus planes operativos focalizando los grupos</p>	
---	---	--

<p>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>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>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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>*Documento preliminar Plan Estratégico 2021-2024</p> <p>*POA 2021</p> <p>Indicadores:</p> <p>Reducción de la Mortalidad Materna e Infantil.</p> <p>Reducción en un 20% de la mortalidad prematura por enfermedades transmisibles:</p> <p>TB, VIH, Rabia</p> <p>*Tasa de incidencia de TB.</p> <p>*Tasa de mortalidad asociada a TB-</p> <p>*Tasa de mortalidad asociada a VIH+</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, 2021)</p>	<p>No se evidencia un sistema de gestión de la información basado en gestión de riesgos.</p>
---	---	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos 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>bajo el apoyo técnico del MAP y un equipo interno multifuncional se asegura de aplicar en modelo en toda la institución y para la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencia: * Autodiagnóstico CAF 2020 y Plan de mejora institucional 2020 *Implementación Sistema de Gestión Documental basado en ISO 9001:2015 *Circular implementación de NOBACI y acta de compromiso, Lista de asistencia. Los planes operativos incorporan 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. El MISPAS han desarrollado políticas para que este aspecto se incorpore a la cultura institucional como son: Manual de gestión de procesos y procedimiento de gestión de proyectos.</p> <p>Evidencias: *Documento aprobado “Manual de Gestión de Procesos” *Documento aprobado “Procedimiento de Gestión de Proyectos”</p>	<p>No se ha desplegado con las áreas los procedimientos de proyectos y gestión de procesos.</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 sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>El ministerio evidencia acciones de comunicación interna, a través de correos electrónicos, reuniones de equipo directivo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Minutas de reunión * Correos informativos (comunicación Interna) * Publicaciones Portales WEB <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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Lista de participantes comité de Calidad * Fotografías del comité de calidad institucional. 	<p>No se comunican ni motivan las iniciativas del 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).</p> <p>Nos falta ampliar la participación transdisciplinaria, promoviendo el intercambio con otros grupos de interés, tales como sociología, antropología.</p>
--	---	---

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>El MISPAS dispone de un liderazgo comprometido fomenta, los directivos lideran las principales iniciativas que impactan los objetivos organizacionales.</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>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>Evidencias: *Fotografías participación jornadas de vacunación *Reunión semanal de viceministros y directores MISPAS (fotografías y lista de asistencia) *Consejo de Gobierno (participación del equipo directivo de MISPAS). El MISPAS incorpora dentro de la inducción ampliada medidas de lucha contra todo tipo de discriminación atado al código de ética.</p> <p>Evidencias: *Constancia de Inducción</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 -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</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.</p> <p>No se dispone de la elaboración y aprobación de Guía de buen liderazgo. No se dispone de una política de comunicación interna y externa. No se existe continuidad de la medición de los empleados a través de buzones de QDRS.</p>
--	--	--

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</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>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, equipos tecnológicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Plan de Capacitación del MISPAS 2021 * 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 <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte evaluación de desempeño junio 2021 *Circulares y correos a todo el personal socialización de resultados POA. *Reportes de evaluación del desempeño. 	<p>No se vigilan las buenas prácticas de gestión para la socialización de las evaluaciones de desempeño con los colaboradores</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</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>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Plan de Capacitación del Ministerio de Salud Pública. * Evidencia de Capacitaciones realizadas <p>Se evidencian acciones de premiación a los colaboradores a través de las bonificaciones de desempeño, trabajo extraordinario Covid-19</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Bonos a personal incorporados a la Carrera Administrativa *Bonos por desempeño. *Bonos y premios por festividades especiales. <p>El MISPAS responde a las necesidades y las situaciones de permisos para estudios, licencias médicas. Apoyo en gastos funerarios, gastos médicos de alto costo</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> *Formularios de Permiso * Permisos para Estudios 	<p>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>
--	---	---

	* Relación de gastos para apoyo funerarios de los colaboradores Cooperativa (RRHH)	
--	--	--

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 	<p>El MISPAS a través de la Dirección de Desarrollo Estratégico del Sector Salud articula con diferentes instituciones mesas de trabajo para formulación de políticas públicas. Participamos en varias mesas interinstitucionales con el MINERD para el protocolo de las clases presenciales, CONANI, INTRANT, MITUR (protocolo COVID-19 en hoteles), COE. El MISPAS participa activamente en los consejos de INAPA, CONAPE, CoSeNaSa, Consejo del SNS y Promese, CONAVIHSIDA entre otros.</p> <p>Dispone de unidades organizativas responsables de generar informaciones de interés para apoyar la toma de decisiones y definir las intervenciones sanitarias que facilitan el cuidado de la salud, reducción de riesgo y control de enfermedades.</p> <p>Evidencias</p>	<p>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>*protocolo de las clases presenciales, CONANI, INTRANT, MITUR (protocolo COVID-19 en hoteles), COE. el MISPAS. *Boletín Epidemiológico Semanal *Boletín Especial COVID</p> <p>Dentro de su estructura el MISPAS tiene la DDESS, adscrita al VMPyD, uno de los componentes de esta dirección es el Departamento de Planificación y Políticas Sectoriales de Salud.</p> <p>Evidencias *protocolo de las clases presenciales, CONANI, INTRANT, MITUR (protocolo COVID-19 en hoteles), COE. el MISPAS. *Resolución 0025</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>Evidencias *Matriz analisis metas presidenciales. *PEI 2021-2024 (preliminar) es una evidencia de que se determinan los recursos necesarios.</p> <p>El Mispas involucra a otros grupos de interés para el fortalecimiento del sistema de gestión como es el MAP actualmente está inmersa para la reforma de DIGEMAPS. Trabajos con el MEPyD para el PEI y estructura programática del MISPAS.</p> <p>Evidencias</p>	
--	---	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</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>8. Participar en las actividades organizadas por 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>*Circular equipo técnico comisión de reforma del sector salud</p> <p>*Comunicación designación MAP trabajo conjunto CAF 2021</p> <p>Reuniones ejecutivas con el Sr. Presidente, participación del Ministro en el Gabinete de Salud, Participación del Sr. Ministro en las discusiones de la Cámara Bilateral Legislativa, presentación de opiniones del MISPAS ante la Cámara de Senado.</p> <p>Evidencias</p> <p>*Fotografías gabinetes de salud</p> <p>*Participación ministro en consejo de gobierno</p> <p>*Participación Proyecto de Ley Vacunas DIGEMAPS mantiene relaciones estrechas con los grupos farmacéuticos y tiene reuniones continuas.</p> <p>Evidencias</p> <p>-Mesa de trabajo con los grupos farmacéuticos.</p> <p>Reuniones con el Colegio Médico, acuerdos con el Colegio Médico, El Sr. El Ministro ha recibido en varias ocasiones al Colegio de Enfermería.</p> <p>Evidencias</p> <p>-Reuniones colegio médico y MISPAS</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>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</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>	
--	--	--

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>En el MISPAS se identifican iniciativas de algunas áreas de recopilación, análisis y revisión de la información de los grupos de interés para garantizar la retroalimentación dinámica de las expectativas y necesidades, se han diseñado diferentes herramientas que permiten recopilar esta información.</p> <p>Evidencias: *Encuesta Clima Organizacional. *Encuesta Servicios tecnológicos Jun 2021: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdo0Ybj_QwynVJl1jwGcdPVhWr4z7I2VJvWvjcEUpwjgGwhYPg/viewform</p> <p>Informe Buzón Redes Sociales (Preguntas y Respuestas)- Marzo 2021.</p>	<p>No existe un método sistémico para la identificación, análisis de los requerimientos, necesidades y expectativas, de los grupos de interés. Las prioridades se derivan del PLANDES y Plan Plurianual.</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>Sistema Nacional de Atención Ciudadana. Línea 311. https://311.gob.do/ Resolución de formulación del PLANDES 2021-2024 (Despacho). En el MISPAS se identifican iniciativas de algunas áreas de recopilación, análisis y revisión de la información de los grupos de interés para garantizar la retroalimentación dinámica de las expectativas y necesidades, se han diseñado diferentes herramientas que permiten recopilar esta información.</p> <p>Evidencias: Ver 2.2 ejemplo 1. El MISPAS realiza acciones para recopilación de análisis de situación de salud y sus determinantes.</p> <p>Evidencias: *Perfiles de Salud (DASIS). *Plan de Gestión de Riesgo. *Análisis de situación en Salud - Feb 2021. 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>Evidencias: *Memoria Institucional 2020. *Monitoreo POA primer trimestre 2021. *Indicadores Gubernamentales. EL MISPAS inició el proceso de implementación del Modelo CAF en el 2013 en los cuales se evidencias las fortalezas y áreas de mejora de la institución. Se</p>	<p>No se evidencia un proceso integrado para la recolección y análisis del contexto social y político de la institución. No se cuenta con un proceso y metodología sistemático para el análisis de situación de salud.</p> <p>No existe un mecanismo de evaluación y monitoreo de resultados, toma de acción oportuna y mejora de la gestión.</p> <p>No existe valoración de análisis de riesgos (VAR) de forma sistemática institucional.</p>
---	---	--

	<p>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 CAF y plan de mejora del MISPAS.</p>	<p>No existe un mecanismo de evaluación y monitoreo de resultados, toma de acción oportuna y mejora de la gestión.</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 las matrices de producción para la elaboración del plan estratégico 2021-2024, donde se plantean los objetivos a mediano plazo y operatividad 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. Fundamentalmente, se considera el marco estratégico institucional en su planificación anual (POA).</p> <p>Evidencias: *Matrices producción Plan Estratégico 2021-2024. *POA 2021.</p> <p>El MISPAS incluye a todos los grupos de interés internos para planificación institucional.</p>	<p>No se realizó una formulación oportuna del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, ni del PLANDES (2018-2028).</p> <p>No existe un proceso estandarizado para considerar las necesidades de los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia.</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.</p> <p>Evidencias: *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 2021. *Presupuesto 2021 aprobado ministerio de salud. Es parte del plan estratégico con los grupos de interés que a su vez, parte de las prioridades definidas por el PLANDES.</p> <p>Evidencias: N/A</p>	<p>No existe mecanismo de medir el impacto en la sociedad con relación a la producción.</p> <p>No se cuenta con un proceso de análisis del monitoreo de los resultados del POA vs el presupuesto.</p> <p>No se dispone de una política aprobada 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: *POA 2021. *Propuesta de Nueva Estructura de Organizacional 2021.</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>Evidencias: *POA 2021. *Acuerdo de desempeño 2021</p> <p>Los planes operativos y programas orientados a resultados incluyen los objetivos, resultados y sus indicadores para cada unidad organizacional.</p>	<p>No se han establecido los procesos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>No existe el manual de organización ni manual de cargos institucional que contengan las funciones de la unidad organizacional y cada empleado alineado a los objetivos estratégicos institucionales. El MSP no cuenta con el personal suficiente para el desempeño de sus funciones, afectando seriamente la entrega de productos.</p> <p>No existe una alineación adecuada entre los objetivos y resultados de cada unidad y la medición de cómo lo producido se refleja en los resultados.</p>

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Evidencias: *POA 2021. *POR 2021 Los POAs son publicados en el portal de transparencia. Además, son remitidos a cada unidad responsable.</p> <p>Evidencias: *Captura de pantalla publicación POA en el portal de transparencia. *Correo institucional.</p> <p>El MISPAS analiza las necesidades reorganización institucional de forma periódica. Se implementó un nuevo método de planificación basado en programas orientados a resultados.</p> <p>Evidencias: *Procedimiento Análisis y diseño organizacional. *Propuesta de Nueva Estructura de Organizacional 2021. *Metodología POR.</p>	<p>No existe un mecanismo de evaluación y monitoreo de resultados, toma de acción oportuna y mejora de la gestión.</p> <p>No existe una metodología para medir el impacto entre productos y servicios entre productos y servicios</p> <p>No existe una metodología de retroalimentación e introducción de mejoras para asegurar la implementación de la estrategia.</p>
--	---	---

	Cambio en el método de planificación (MEPyD) - Ver manual de planificación.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 realizó la instalación del Repositorio Institucional del Ministerio de Salud Pública-RI-MISPAS, apoyado en la herramienta digital DSpase. Esta herramienta contribuirá al benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p> <p>Evidencias: *https://repositorio.msp.gob.do/</p>	No existe una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.
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>No existe una cultura de innovación. No existe un proceso que lo sistematice.</p>

	<p>Evidencias: Esto se puede evidenciar en la página donde se ve un certificado de Registro Sanitario, producto de estas discusiones:</p> <p>http://ulticabinet.MISPAS.gob.do/dashboard/chec_kstatus.aspx?id=S01-18-1298-CS&v=1010673280&e=SALUD&t=Solicitud+de+Registro+Sanitario&n=MISPAS&d=1</p> <p>*Reuniones de discusión Certificado de registro sanitario.</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>Programas orientados a resultados.</p> <p>Evidencias: *POR: Tuberculosis, VIH, Materno infantil & Homocentro</p>	No existe un sistema de gestión de cambio implementado.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<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>Evidencias: *Reporte de ejecución Presupuestaria 1er trimestre 2021.</p>	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No Existen políticas que establezcan la correlación del liderazgo vs comunicación con los colaboradores (horizontal)
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.	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	

	<p>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 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 https://www.msp.gob.do/web/ *Herramientas de Administración electrónicas. 	
--	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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,</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 2021.</p> <p>Se cuenta con el Reglamento Interno de Recursos Humanos, el cual prevé políticas generales amparados en la ley de función pública y sus reglamentos complementarios, como también</p>	

<p>permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</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>lineamientos propios de la institución. Este documento está disponible en el repositorio institucional y el portal de transparencia, web-site oficial del Ministerio de Salud Pública.</p> <p>Evidencias: * Reglamento Interno de Recursos Humanos. https://repositorio.msp.gob.do/handle/123456789/1470 y https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/documentos_oai/1106/reglamento-de-recursos-humanos/11014/reglamento-14.pdf Desde la DRH, a través del Departamento de Reclutamiento y Selección, se realiza un proceso de evaluación y selección del personal para garantizar idoneidad para ocupar las plazas, tomando en cuenta los perfiles de puestos, requerimientos académicos necesarios y las capacidades de los candidatos. En adición, en cumplimiento de las disposiciones se gestiona a través del MAP la realización de concursos de oposición para cubrir plazas vacantes de cargos concursables en carrera administrativa. Se realiza la evaluación del desempeño por resultado, en el que se mide la contribución de los empleados con los objetivos institucionales, plasmados en el POA y el Plan Estratégico.</p> <p>Evidencias: * Informes de evaluación de reclutamiento y selección * https://www.sismap.gob.do/Central/uploads/evidencias/637508890793029112-</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 un manual de cargos institucional que describa las tareas y responsabilidades para los cargos misionales.</p> <p>No se dispone de una metodología para analizar los resultados de las evaluaciones del desempeño para garantizar el desarrollo del personal.</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>Solicitud-Registro-Elegibles-(I)-Analista-RH-MISPAS-2021.pdf</p> <p>La DRH dispone de políticas de la administración del personal de acuerdo con las normativas del sector público (Ley de Función Pública, Reglamentos y normativas complementarios, Reglamento Interno de RRHH) para el desarrollo del proceso de selección, promoción, remuneración, recompensa y reconocimiento. En adición, se acoge a los perfiles y funciones del manual de cargos comunes aprobados para la administración pública para asegurar las competencias y requerimientos mínimos para la posición, con criterios objetivos y acuerdos de compromisos. Se dispone de escala salarial según su categoría y grupo ocupacional, y una política para el sector público sobre las remuneraciones e incentivos aplicables para la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Manual de Cargos Comunes aprobados a Adm. Pública. *Reglamento Interno de RRHH *Escala Salarial del MISPAS. *Guía sobre Remuneraciones, Incentivos, Compensaciones y Beneficios de los Servidores Públicos sujetos *Resolución 041-2020 que aprueba los incentivos de Adm. Pública. *Acuerdos de desempeño. 	<p>No se dispone de una política interna de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa institucional.</p> <p>No se cuenta con un manual de cargos institucional que garantice una implementación clara para el desarrollo y gestión del talento humano.</p>
<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en</p>	<p>Se implementa la Evaluación de Desempeño por Resultados, la cual promueve una cultura de desempeño hacia la mejora</p>	<p>No existe una política interna de reconocimiento institucional.</p>

<p>resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</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>continua, donde se evalúa a todo el personal y se le reconoce con un incentivo cuando este supera la puntuación exigida. Por igual, se gestiona el cumplimiento de los requerimientos de los Sistemas de Monitoreo de la Administración Pública, que constituye un reconocimiento colectivo al personal de la institución al alcanzar la puntuación mínima exigida.</p> <p>Evidencias: * Evaluaciones de desempeño por resultados *Relación de incentivos individuales y colectivos (carrera administrativa, rendimiento individual y cumplimiento de indicadores del SISMAP)</p> <p>El departamento de Capacitación y Desarrollo ha establecido alianzas con el INFOTEP e INAP entre otras instituciones formativas bajo la modalidad virtual aprovechando las herramientas TICs. Por igual, 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: *Lista de participantes. *Certificación de participación, *Inventario de equipos de tic.</p>	<p>No se dispone de manual de cargos institucionales aprobados.</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>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. Evidencias: *Reglamento Interno de RRHH. *Informes del proceso de reclutamiento y selección</p>	
---	---	--

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
<p>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.</p>		<p>No se dispone de la identificación de las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo.</p>
<p>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.</p>	<p>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>	

<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 expertis de sus empleados a través de cursos especializados, diplomados y/o postgrados con apoyo financiero de organismos internacionales y nacionales. Así como, cuenta con un diccionario de competencia para evaluar las competencias y desarrollo del personal.</p> <p>Evidencias: *Certificación de participación, *Evaluación del desempeño por resultados *Diccionario de competencias</p>	<p>No existe un plan robusto de desarrollo y formación del personal a nivel institucional. Así como desarrollo parcial de la metodología de evaluación del desempeño por resultados en su componente de competencias.</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 *Reglamento Interno de Recursos Humanos</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</p>	

	<p>servidores públicos, promoviendo su desarrollo laboral</p> <p>Evidencias: * Reportes SASP. * Resultado de evaluación de traslados.</p>	
<p>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).</p>	<p>Se promueve la capacitación de modalidad virtual a través de las plataformas y actividades formativas que ofrece el INFOTEP y INAP; en adición las dependencias del MISPAS gestionan capacitaciones internacionales relacionadas al expertis de sus funciones.</p> <p>Evidencias: * Certificación de Participación *Listado de participantes</p>	<p>No se encuentra desarrollados métodos modernos de formación.</p>
<p>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.</p>	<p>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 e incluye estos temas en la inducción que se realiza al personal de nuevo ingreso.</p> <p>Se cuenta con buzón de sugerencias que son administrados por el Comité de Ética, el cual deriva y maneja los casos dependiendo de las áreas involucradas.</p> <p>Evidencias: *Buzón de sugerencia</p>	

	<p>*Talleres de la D. Gestión de Riesgos, Comunicación Estratégica y Oficina de Equidad y Género-</p> <p>*Certificación de participantes.</p> <p>*Ayuda memoria o lista de participantes de las reuniones.</p> <p>*Comunicaciones internas.</p> <p>*Inducción de personal.</p> <p>*Entrenamiento del equipo brigadista ante el comité mixto de seguridad y salud en el trabajo.</p>	
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
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	<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. Como también, desde las actividades formativas se desarrollan entrenamiento para propiciar el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales y la comunicación efectiva.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>*Listado de participantes mesas trabajo equipo (revisión planificación de trabajo)</p> <p>*Buzón de Denuncias, Quejas y Sugerencias.</p>	
<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 propicien mitigar los resultados negativos. En adición, mantiene activo el Buzón de Denuncias, Quejas y Sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <p>*Resultado estudio de clima laboral.</p> <p>*Listado de participantes.</p> <p>*Buzones de sugerencias.</p>	
<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> <p>* Resolución y acta constitutiva.</p> <p>*Reporte de acciones Asociación de Servidores.</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>		<p>No se procura el consenso entre los directivos y los empleados sobre los objetivos.</p>
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<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> <p>*Telling History.</p>	<p>No evidencia aplicación de encuesta de los servicios internos de RRHH.</p>

<p>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>	<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 través de la misma.</p> <p>Evidencias: *Banner Buzón de sugerencias.</p>	<p>No se evidencia la implementación total de mecanismo que aseguren que los empleados tengan la oportunidad de opinar acerca de la gestión de RRHH.</p>
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>		<p>No se asegura las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización.</p>
<p>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>		<p>No se evidencia que se garantice la conciliación entre vida laboral y personal de los empleados.</p>
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>		<p>No se cuenta con una estructura física, para prestar atención a las necesidades de empleados discapacitados.</p>
<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>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
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Se evidencia que el Ministerio ha identificados algunos actores y/o clientes claves, con los cuales las diferentes dependencias de la institución se relacionan. Evidencias: *Matriz de Socios Claves del MISPAS.	No se evidencia que se mantenga un inventario actualizado de los socios claves.
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.	Se evidencia que el Ministerio desarrolla y gestiona convenios interinstitucionales e internacionales con el objetivo de fortalecer la colaboración y alianza con organizaciones de la sociedad y sectores productivos tales como: tales como: Universidades , USAID, OPS, OMS, CONAVIHSIDA, asociaciones relacionadas al sector, entes públicos y organismos regionales de salud. Evidencias: *Listado de Convenios y Acuerdos Vigentes 2020-2021. *Informe Sem. Memoria MSP - COOPERACIÓN INTERNACIONAL - DPI 2021. IPG Julio 2021. *Informe consolidado de proyectos de Cooperación Internacional en Salud_2016-2021	

<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 interinstitucionales con : MAP,Hospitales/Clínicas,OPTIC,DIGESETT, Cruz Roja,JCE,OMSA,GCPS, SNS,INCORT, como forma de fortalecer la colaboración interinstitucional, para la prestación de servicio.</p> <p>Evidencias: *Listado de Convenios y Acuerdos Vigentes 2020-2021. *https://www.msp.gob.do/web/?p=11993</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>No se evidencia el mecanismo para identificar necesidades de alianza público-privada.</p>
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias: *Listado de Convenios y Acuerdos Vigentes 2020-2021. *Convenio MAP-MSP-Definición de responsabilidades, control y evaluación.</p>	<p>No se evidencia que se realice la gestión de control, evaluación y revisión de los acuerdos firmados.</p>
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>		<p>No se evidencia que el MISPAS haya analizado aumentar las capacidades organizativas explorando la posibilidad de contratación de agencias de colocación.</p>

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.		No se evidencia que se seleccionen proveedores aplicando criterios de responsabilidad social para las contrataciones públicas.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>Se evidencia que el ministerio a través de su portal de transparencia</p> <p>(Oficina de Acceso a la Información) https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/portada-oai/</p> <p>La institución cuenta con los portales informativos (https://msp.gob.do/transparencia/ y https://311.optic.gob.do/ donde se publican todas las informaciones referentes a la Institución y otros relacionados del sector, tales como funcionamiento, estructura, organigramas, procesos, informes, transparencia, etc.</p> <p>Difundimos información de interés a través de las redes sociales, portal de servicios, correo electrónico.</p> <p>Evidencias: *http://www.msp.gob.do *Portal de Transparencia del MSP *Portal 311 Memoria Institucional</p>	No se dispone de un plan de comunicación de política interna y externa, así como políticas que pauten directrices.

<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, mediante 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, Portal 311, Atención al Usuario, Redes Sociales, Buzón de sugerencias, Llamado a Consulta Pública.</p> <p>Evidencias: *Reporte Buzones de quejas y sugerencias *Informes de encuestas realizadas en Google *Reporte quejas vía 311 *Invitación a Consulta Pública Instagram. Quejas vías redes sociales</p>	<p>No se evidencia que existan políticas y procesos para la gestión sistemática de recoger y valorar las necesidades y requisitos expresados por los ciudadanos en alianza con el MISPAS, así como con agrupaciones y organizaciones de la sociedad civil.</p> <p>No se cuenta con una metodología o plan para incentivar y motivar a la ciudadanía a expresarse y hacer uso de a través de los portales y vías correspondientes.</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, en el caso de cambio de algunas políticas y resoluciones administrativas.</p> <p>Evidencias: * Correos de invitaciones y capturas de tickets del portal de servicios.</p>	<p>No se evidencia que existan políticas que establezcan la participación de los ciudadanos/clientes en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización.</p>

<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos 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 denuncias, quejas sugerencias y comentarios, el cual es analizado por un equipo designado para toma de decisiones, así como encuestas de satisfacción de usuarios.</p> <p>Evidencias: *Encuestas de satisfacción VMGC</p>	<p>No se evidencia que exista sistematización para el proceso de recolección de los datos, sugerencias, reclamaciones y quejas de los ciudadanos / clientes.</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>A través del portal web, en la sección de transparencia, el MISPAS hace uso de esta sección para la carga de toda la gestión institucional</p> <p>Evidencias: *Captura del portal web-Transparencia. *Evaluación Portales de Transparencia-2021</p>	
<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>No se evidencia metodología para definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos como co-productores de servicios.</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>No se cuenta con gestión eficaz de las expectativas.</p>
<p>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.</p>		<p>No se evidencia de que se dispone de información actualizada sobre como evolución el comportamiento individual y social.</p>

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Llevamos a cabo mediciones cuantitativas de la programática establecida por parte de DIGEPRES. Esto para poder asegurar el cumplimiento de ejecución pautada por el Órgano Rector y de conformidad con el Presupuesto de Ingresos y Ley de Gastos Públicos.</p> <p>Mediante el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) se protege el cumplimiento de los objetivos de presupuesto, impidiendo cualquier variación o desviación mediante límites de operación en el sistema que, al ser violados, disparan una alarma. Evidencia: pantallazo de una alarma de SIGEF.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Reportes que se llevan a cabo para asegurar un desarrollo saludable de la ejecución del presupuesto. *Anexar también el presupuesto de ONG que es ejecutado mes por mes. 	<p>No se dispone de definición de indicadores operacionales que aseguren el cumplimiento a los objetivos estratégicos.</p>
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>El MISPAS dispone de una unidad de Fiscalización y control acorde a la norma de control interno del Estado para mitigar los posibles riesgos financieros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Informe, revisión y análisis de fiscalización 	<p>No se han implementado las herramientas de aplicación de la metodología VAR y existe oportunidad de desarrollo de análisis financiero.</p>

<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>A través del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado, (SIGEF) se vela por toda la gestión financiera desarrollada por el MISPAS, permitiendo la transparencia de la gestión.</p> <p>Publicación de los Presupuestos de Gastos y Balance General al final de cada mes. En la página del MISPAS y según lo establece la ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.</p> <p>Evidencia:</p> <p>*Pantallazo del SIGEF. *Pantallazo de la página y anexar también el contenido de los presupuestos. *Captura publicación Portal de transparencia.</p>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>		<p>No existe una metodología para desarrollar una contabilidad de costos.</p>
<p>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>	<p>El MISPAS cuenta con un sistema que maneja la Ejecución presupuestaria distribución por proceso y cuentas objetar 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:</p> <p>* Plan Plurianual, * El documento de Presupuesto anual</p>	<p>No existe una metodología para desarrollar una contabilidad de costos.</p>

	* 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 Médicas), sin ejercicio de control centralizado.</p> <p>Evidencias: *Informe mensual y trimestral de las DPS.</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 * POA del año</p>	No se integran los resultados no financieros en los documentos presupuestarios.

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>

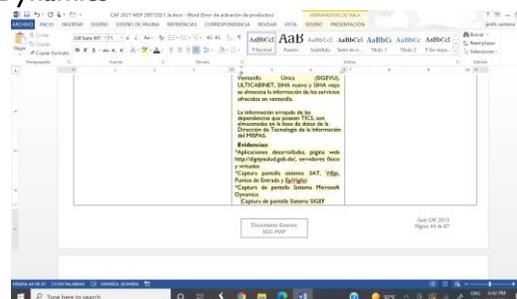
Dirección de Tecnología de la Información del MISPAS.

Evidencias:

*Aplicaciones desarrolladas, página web <http://digepisalud.gob.do/>, servidores físicos 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.

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.

A través del Sistema de Gestión de Ventanilla Única (SIGEVU), ULTICABINET, SIHA nuevo y SIHA viejo se almacena la

No existe una red articulada para el manejo de las informaciones.

2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.

<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>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 Única (SIGEVU), ULTICABINET, SIHA nuevo y SIHA <p>El MISPAS utiliza diversos canales para la difusión de información, por lo que se pueden resaltar:</p> <p>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 portal institucional. 4. Repositorio interno (RIGEDOC) y repositorio institucional. 5. Portal de la Mesa de Ayuda de la institución, el cual cuenta con una sección sobre Bases de Conocimiento, donde se publican artículos que promueven el conocimiento sobre temas y procesos relativos a TIC, los cuales son consultados por los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Captura de pantalla de las herramientas utilizadas. 	<p>No se dispone sistema de control de comunicación estratégica.</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>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.</p>	<p>* Capturas de correos de mesa de ayuda con publicaciones educativas.</p> <p>*Captura de la sección “Bases de conocimiento” en el Portal de Mesa de Ayuda.</p> <p><u>https://www.repositoriocalidad.msp.gob.do/?page_id=732&redirect_to=https%253A%252F%252Fwww.repositoriocalidad.msp.gob.do%252Fwp-admin%252F%253Fredirect_to%253Dhttps%253A%252F%252Fwww.repositoriocalidad.msp.gob.do%252F%26reauth%3D1</u></p> <p><u>https://repositorio.msp.gob.do/</u></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:</p> <p>*Captura portal de transparencia</p> <p>*Captura de pantalla portal web acceso discapacidad</p> <p>*Portal DIGEPI informaciones de Salud</p> <p>*Repositorio institucional</p>	<p>No se tiene una política de difusión e intercambio de conocimiento científico en la organización</p> <p>No se garantiza la retención de información y conocimiento clave de los empleados.</p>
---	---	---

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>La Dirección de Tecnología cuenta con un Plan operativo que contempla los productos y acciones en materia TIC así como los insumos necesarios, el cual es formulado en atención a los objetivos estratégicos y operativos de la institución.</p> <p>Evidencia: * Documento del Plan Operativo anual DTI</p> <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 Gestión de Base de Datos, política de Mesa de Ayuda, política de Seguridad de la Información.</p> <p>Evidencias: *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 Gestión de Base de Datos. *Documento de Política de Mesa de Ayuda.</p>	<p>No se cuenta con un oportuno cumplimiento en la asignación presupuestaria que permita asegurar una correcta gestión del plan operativo de la DTI, conteniendo una gran cantidad de recortes que no permiten cubrir las partidas necesarias para hacer frente a los diversos aspectos en materia de TIC, poniendo en riesgo el alcance de las metas institucionales establecidas.</p> <p>No hay evidencia.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Solicitudes del Data Center *Reportes de requerimientos atendidos *Captura del Portal de Mesa de Ayuda para gestión de requerimientos TIC. *Formularios en línea digitalizados, disponibles en el Portal de la Mesa de Ayuda (“Solicitud de Accesos y permisos a usuarios”, “ Solicitud de Asignación Flota o MIFI-WIFI”, “Solicitud de Creación de usuario”, “Solicitud Data, minutos y duplicados SIM”, “Solicitud Reemplazo Flota o MIFI-WIFI”, “Solicitud de equipos informáticos”). <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 trámites de las solicitudes 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> *https://servicios.MISPAS.gob.do/portal/Account/Login?ReturnUrl=%2Fportal%2Fhome%2Fdocuments 	
---	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>Se cuenta con políticas definidas para las áreas de Desarrollo e Implementación de Sistemas TIC, Seguridad TIC y Servicios 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, *Documento de Política de Copia de Respaldo de la Información, *Documento de Política de Gestión de Base de Datos. *Documento de Política de Seguridad de la Información. *Documento de Política de Mesa de Ayuda. 	<p>No se cuenta con un procedimiento sobre "Clasificación, Etiquetado y Manejo de la Información", que establezca la secuencia o sucesión de las actividades que deben darse para el manejo, copiado, almacenamiento, autorización de acceso y derecho a conocer las categorías de clasificación de la información establecidas.</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>El MISPAS ha eliminado el uso de formularios físicos para tramitación de solicitudes de servicios TIC, las cuales son realizadas mediante formularios en línea a través del Portal de la Mesa de Ayuda, disminuyendo la necesidad de desplazamiento por parte de los colaboradores que requieren un determinado servicios TIC relacionado a acceso, permiso, equipo informático, flota o dispositivo MIFI-WIFI. También, el sistema de gestión documental implementado en la DTI para la gestión de los oficios y comunicaciones, permite elevar las destrezas del trabajo electrónico en los colaboradores, disminuyendo la necesidad de realizar impresiones y copias adicionales</p>	<p>No se han realizado actividades para la gestión de residuos de cartuchos. Diversos colaboradores del Ministerio requieren elevar destrezas para trabajo en ambiente electrónico.</p>

	<p>de expedientes, y por consiguiente, el gasto en papel y tinta.</p> <p>Evidencias:</p> <p>*Formularios en línea digitalizados, disponibles en el Portal de la Mesa de Ayuda (“Solicitud de Accesos y permisos a usuarios”, “Solicitud de Asignación Flota o MIFI-WIFI”, “Solicitud de Creación de usuario”, “Solicitud Data, minutos y duplicados SIM”, “Solicitud Reemplazo Flota o MIFI-WIFI”, “Solicitud de equipos informáticos”).</p> <p>*Captura pantalla del sistema de gestión documental (ulticabinet) - Gestión DTI.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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).</p>	<p>El MISPAS ha implementado estrategias de desconcentración de sus instalaciones en la SEDE, disponiendo de su explanada frontal para la instalación de puntos de servicios temporales (Carpa y unidades móviles) para la toma de muestras de Covid-19.</p> <p>Al mismo tiempo, se han creado puntos de vacunación contra el COVID-19, tanto fijos como móviles, en todo el territorio</p>	

<p>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.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los</p>	<p>nacional, garantizando el acceso a las vacunas a toda la ciudadanía, realizando campañas de publicidad para dar a conocer estos beneficios por distintos medios de redes sociales, prensa, radio y televisión.</p> <p>Evidencia:</p> <p>* Inauguración de la carpa del MISPAS para la detección de Covid-19</p> <p>El convenio suscrito entre el MISPAS y la OMSA para brindar a los empleados un servicio de transportación de calidad y de bajo costo, eficientizando el gasto público y cumpliendo con las medidas de austeridad establecidas por el Poder Ejecutivo.</p> <p>Evidencia:</p> <p>*Firma de contrato entre el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSAS)</p> <p>*Comunicación Interna notificando el nuevo transporte.</p>	<p>No se ha realizado una redistribuir de los espacios de oficina implementando el uso de cubículos, iluminación, mobiliarios adecuados a la necesidad de cada una de las áreas.</p> <p>- No se cuenta con espacios de uso común para los empleados, como cafetería, áreas verdes, comedor, entre otras.</p> <p>No se cuenta con la implementación de una política de mantenimiento preventivo.</p> <p>No hay disponibilidad de parqueo para todos los</p>
---	---	--

<p>edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>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.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>El MISPAS realizó la instalación de una carpa dentro del parqueo de la SEDE para la detección del Virus Covid-19, facilitando el acceso gratuito a la ciudadanía, habitada con equipos de climatización, informáticos, técnicos especializados del área de salud y personal para la coordinación de los usuarios que utilicen los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>*Inauguración de la carpa del MISPAS para la detección de Covid-19</p>	<p>empleados y visitantes del Ministerio.</p> <p>No se cuenta con una política integral para la gestión de los activos físicos.</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	No se dispone de la documentación de los procesos claves.

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Aprobado y documentación. Las áreas han documentado sus procesos de forma independiente, actualmente se implementa un proceso de control documental para su mejora.</p> <p>Evidencia: *Mapa de Procesos 2019 *Listas de documentos áreas claves El MISPAS dispone de un manual de control documental, donde se especifica para la elaboración de las documentaciones. *Procedimiento de control documental, *Instructivo elaboración de manuales, procedimientos, políticas. El MISPAS ha implementado el sistema de control documental que contiene en su estructura delimitación de las responsabilidades de los procesos.</p> <p>Evidencia: *Manual de procedimientos de Planificación. *Procedimientos Tecnología de la Información. *Repositorio Rigedoc *Instructivo elaboración de manuales, procedimientos, políticas.</p> <p>Los procesos responden acorde a su naturaleza y a los objetivos estratégicos diseñados.</p>	<p>No se dispone de una estrategia de análisis de riesgo. Desarrollar el sistema de gestión de riesgo.</p> <p>No se dispone de un ejercicio de análisis sistemático sobre la alineación de los procesos y la planificación Institucional.</p>
---	--	---

<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</p>	<p>Evidencia: *Matriz relacionamiento Macro procesos, Áreas, Objetivos. El MISPAS dispone de manual de procesos que establece el involucramiento de las personas en el diseño de los procesos.</p> <p>Evidencias: *Manual de gestión de procesos *Ficha comité rediseño tramite de exequatur y DIGEMAPS El MISPAS, asigna 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>Evidencias: *Indexación salarial personal de la DPI-1 *Indexación salarial personal de la DPI-2 El MISPAS ha desarrollado la metodología para la simplificación de procesos a partir de su análisis, intervalos en el tiempo en que deben ser revisados y las propuestas de cambios en los requisitos legales cuando apliquen.</p> <p>Evidencias: *Manual de gestión de procesos</p> <p>Se monitorea y evalúa el impacto de las TIC a través del indicador iTICge (Índice</p>	<p>No se realiza monitoreo del desempeño de los procesos, ni se dispone de carta compromiso al ciudadano</p>
--	--	--

<p>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>de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico.</p> <p>Evidencia: *Reporte SISTICGE junio 2021</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
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).</p>	<p>Las diferentes áreas que brindan servicios a 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.</p> <p>Evidencia: *Portal MISPAS https://www.msp.gob.do/web/?page_id=5848</p>	<p>No se dispone de ficha de macro procesos y manual de procesos institucional.</p>
<p>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, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias *Informe encuestas de Satisfacción de usuarios de ventanilla única 2021</p>	<p>No se ha validado una metodología que incluya la incorporación de encuestas, grupos focales para la mejora servicios y productos tomando en consideración el aspecto demográfico.</p>
<p>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</p>		<p>No se ha desarrollado e implementado la metodología para que los grupos de interés se involucren proponiendo los estándares de calidad de</p>

output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		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 clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	<p>La información ofrecida a los clientes es Adecuada, fiable y accesible para todos los 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. *Capturas portal web requisitos servicios.</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>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>	

	Evidencia: *Página Web de la Institución. *Captura de pantalla de las Redes Sociales 2021	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No existe un procedimiento de QDRS que Consolide las diferentes vías de recepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	<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, 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: * Disposición 0000006-VU. *Ley general de salud 42-01, funciones de rectoría.</p>	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<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,ARAPF, FUNDACIÓN RICA, CAASD, GOOD NEIGHBORS RD; UNIBE, OPS los cuales forman parte de</p>	

	nuestros procesos en los servicios brindados a los usuarios Evidencias: *Acuerdos 2021-MISPAS.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	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 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. Evidencias *SINAVE-1 *SINAVE-2	
4. Emprender 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.	El MISPAS, ha desarrollado grupos de trabajo con las Organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Evidencias: *Mesa de trabajo con INFADOMI *Publicación IG MISPAS, Mesa de trabajo con SODOCIPRE (Sociedad Dominicana de Cirugía Plástica, Reconstructiva y Estética)	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales	El MISPAS diseñó una política de innovación Institucional, donde se establecen las	No se ha diseñado un programa de innovación en el cual tipifique incentivos a los colaboradores, basado en el cumplimiento de metas y actividades.

(por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	condiciones e incentivos para que los empleados creen procesos. Evidencias: *Documento política de 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).	El MISPAS ha avanzado en la realización de la evaluación CAF, instructivo diseño procedimientos, proceso de mejora y Priorización de rediseño de procesos y otros procesos de calidad. Evidencias: *Autoevaluación CAF 2019, 2020, 2021	

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
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).	En la Ventanilla Unica de Servicios se realiza Encuestas periódicas de medición del servicio brindado a los usuarios. Las cuales miden las siguientes dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> ● Amabilidad: 100% ● Confianza: 80% ● Interés: 80% ● Tiempo de espera: 100% ● Tiempo de recepción: 100% Evidencias: *Encuesta de satisfacción de usuario del	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>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>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.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Mes de febrero del 2021.</p> <p>Mediante reuniones con el INFADOMI y el ARAPF, para la toma de decisión en cuanto a la cantidad de muestras requeridas para la obtención del registro sanitario de medicamentos.</p> <p>Evidencias: *Listado de asistencia de reuniones</p> <p>A través de las encuestas de satisfacción y buzón de sugerencias medimos la calidad, confianza y atributos generales de Calidad.</p> <p>Evidencia: *Ver resultados de encuestas de satisfacción VMGC y Direcciones alineadas Febrero 2021</p> <p>Se evidencia la categorización de los servicios por edad y sexo.</p> <p>Evidencias: *Encuesta de satisfacción de usuario del Mes de febrero del 2021.</p> <p>A través de las encuestas de satisfacción realizada se concluyó lo siguiente:</p> <p>*Confianza: 80%</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. No se evidencia una política que establezca la periodicidad de medición y la metodología idónea.</p> <p>No se evidencia la medición en la percepción en cuanto a cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura y adecuada al grupo de interés.</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>Evidencia: *Ver resultados de encuestas de satisfacción VMGC y Direcciones alineadas Febrero 2021</p> <p>Para la medición de frecuencias de encuestas de opinión a los ciudadanos clientes, se toma un periodo de 6 meses como intervalo.</p> <p>Evidencia: *Ver resultados de encuestas de satisfacción VMGC y Direcciones alineadas octubre 2020- Febrero 2021</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 5, en una escala del 1 al 5, siendo el 5 calificado como excelente.</p> <p>Evidencia: *Encuesta de satisfacción de usuario del mes de Febrero 2021</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 una política que establezca 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>Mediante el VMGC se han hecho un total de: 4 Reuniones con los grupos de interés para la toma de decisión en cuanto a la cantidad de muestras requeridas.</p>	<p>No se evidencia la medición del grado de implicación de los grupos de interés.</p>

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 Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>No se evidencia los resultados en cuanto 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"> 1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. 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"> 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 	<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</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>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>mejorar el clima y la cultura 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>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: *Reporte Nominas de ayudas</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>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</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. 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. 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>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</p>	
--	--	--

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>su supervisor lo distingue cuando logra las metas asignadas. 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>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</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 organizacional. 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</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>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
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>En promedio el (36%) de los colaboradores perciben que la institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento Dentro del sistema de carrera.</p> <p>Evidencia: * Informe Estudio de Clima Laboral 2019. 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</p>	

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>perciben que los supervisores los alientan a ser creativos y tomar en cuenta otras formas de realizar el trabajo, adicionalmente un 80% entiende que en su dependencia buscan nuevas formas de brindar los servicios y el 88% expresa que conoce el impacto de la institución.</p> <p>Evidencia: * Informe Estudio de Clima Laboral 2019 En promedio: el (60%) de los colaboradores perciben que la capacitación que reciben está relacionada con su desarrollo profesional, el 52% entiende que el programa de capacitación está alineado a las funciones y el 80% aplica la capacitación que recibe para mejorar su desempeño en el trabajo.</p> <p>Evidencia: * Informe Estudio de Clima Laboral 2019</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de 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>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>No se evidencia indicadores para medir el comportamiento de las personas.</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>Evidencia: * Informe estudio de clima 2019</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>No se evidencia la aplicación de evaluaciones de desempeño.</p>
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Evidencia: * 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, trámites y servicios, el (86%) entiende que es Indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones para el desempeño de sus funciones.</p>	<p>No existen indicadores relacionados al impacto ni eficacia de las capacidades.</p>
<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).</p> <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</p>	<p>Evidencia: * Informe Estudio de Clima Laboral 2019.</p>	<p>No se evidencia indicadores relacionado con las capacidades de las personas.</p>

<p>ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>		<p>No se evidencia la frecuencia de las acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>No se evidencia las herramientas utilizadas para registrar los dilemas éticos en caso de ser reportados.</p> <p>No se registra la frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social.</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>I. 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, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>Desarrollo de acciones de promoción y educación para la salud, en alianzas con entidades públicas y de la sociedad civil. Para esto se firman acuerdos de colaboración con diversas instituciones y áreas.</p> <p>Apoyo logístico y económico en las actividades deportivas y culturales.</p> <p>Este apoyo se ofrece a diversas entidades que lo solicitan, pero no está debidamente documentado, sino que forma parte de las acciones de asistencia social. Programas sociales y de ayudas médicas.</p> <p>El Ministerio cuenta con el Programa de Alto Costo y Ayudas Médicas que consiste en suministrar medicamentos y ayudas</p>	<p>No se dispone de mediciones periódicas de la Percepción como resultado de la responsabilidad social.</p> <p>No se dispone de mecanismo formal para conocer impacto del funcionamiento de la organización en la calidad de vida de los Ciudadanos/as.</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, 	<p>económicas para personas con enfermedades de alto costo y complejidad. Este programa tiene un alcance nacional e incluye un catálogo de medicamentos para tratamientos destinados a un conjunto limitado de enfermedades que demandan un volumen creciente de recursos económicos. Participación junto a la Presidencia de la Republica e Interior y Policía en el marco del Proyecto "Mi País Seguro", en el sector Cristo Rey y zonas aledañas. Este proyecto consiste en desarrollar actividades de integración comunicatoria, promoviendo la salud a través de (charlas, conversatorios, foros, grupos focales, jornadas médicas), entre otras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Lanzamiento de la Estrategia *Solicitudes de Subvención económica *para desarrollo de actividades deportivas. 	<p>No se han desarrollado herramienta para la medición y monitorio de las distintas acciones desarrollada por el MISPAS.</p> <p>No se han desarrollado ni herramienta para la medición la percepción del impacto económico con la ayuda social.</p> <p>No se cuenta con una evaluación del impacto económico en la sociedad del programa de alto costos y ayuda médica.</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>
---	---	--

<p>incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</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>Se evidencia que la Institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética 90% puntuación en el ranking de transparencia al corte del abril 2020. Evidencias: *Informe monitoreo DGEG</p>	<p>No se ha retomado el plan iniciativa salud verde. No Cuenta con una política de Responsabilidad Social Institucional. No se cuenta con estrategia para medir y monitorear la percepción del impacto social en la sostenibilidad.</p> <p>No se ha realizado medición del impacto en cuenta la calidad de la participación democrática.</p> <p>No se tiene Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada.</p> <p>No se dispone de medida de percepción referida a la cobertura mediática de la responsabilidad social</p>
--	---	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, 		<p>No se ha elaborado una política general del ministerio que contribuya con la disminución del material gastable.</p>

utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).

2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.

3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).

El Ministro de Salud mantiene estrecha relación con las autoridades y grupo de impacto de las políticas en salud, como son enfermeras, médicos, grupo de la comunidad, de este último como resultado de impacto se acordó la reposición de 50 médicos que habían sido suspendidos.

Ministro de Salud recibe en acuerdo INFOTEP de 10 unidades móviles para ampliar disponibilidad de vacunación y toma de muestra.

Impactos Comunitarios: Los Ríos, Cristo Rey (Sector las 40 y Avenida Nicolás de Ovando) Los Alcarrazos	6	PREMAT, Áreas de Salud VI y VII	3,800 personas	Toma de Muestra COVID19 Entrega informada de los materiales de promoción de las Medidas de autocuidado COVID19 Entrega de elementos de protección personal COVID19
Movilizaciones: Peaje Las Américas Paradas de Autobuses de la Av. Máximo Gómez y Nicolás de Ovando	4	PREMAT, Área de Salud I y VI, Oficina Coordinadora General del Fideicomiso RD Vial del Ministerio de Obras Publica y Comunicaciones	6500 personas	Entrega de materiales de promoción de las Medidas de autocuidado COVID19 Entrega de elementos de protección personal COVID19

Evidencias:

*https://www.msp.gob.do/web/?page_id=5427&view=Tema&id=266

-Informe Estrategia mi barrio seguro Cristo Rey.

Se evidencian reportes de publicaciones, los cuales miden el grado de cobertura positiva y negativa derivadas de las publicaciones por los distintos medios de comunicación Por

No se cuenta con una directriz que establezca la periodicidad y contenido del informe de impacto de redes.

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>ejemplo: Del total de informaciones relacionadas al MISPAS publicadas en medios y digitales durante el mes ejemplo: a través de las publicaciones de Abril 2021: Facebook: Alcance: 5,009,771 personas alcanzadas Interacción: 534,469 interacciones Impresiones: 86,900 nuevas impresiones (para un promedio de 3,000 impresiones por día) Instagram · Impresiones: 9,204,508 nuevas impresiones (para un aumento de 41%). · Seguidores: 12,845 nuevos seguidores</p> <p>Evidencias: *Reporte de métrica RRSS</p> <p>A través de programa de Alto Costo y Ayudas Médicas. Suministro de medicamentos de Alto Costo por valor de RD\$ 1,961,151,802.08, entregados a beneficiarios del Programa, con 378,764 unidades dispensadas durante el semestre.</p> <p>Evidencias: *Informe Semestral de Medicamentos de Alto Costo. *Reporte ayuda económica Estudiante de Medicina.</p> <p>Participación en revisión del Plan de Salud de Centro América y República Dominicana. *Participación en elaboración de la Campaña de vacunación de la RED de Periodistas de Comunicación del COMISCA REDCOM.</p>	<p>No se mide</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>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>*Participación en revisión del Plan de Salud de Centro América y República Dominicana.</p> <p>*Participación junto a al OPS y el BID en la elaboración de TDRs para la contratación de diferentes productos.</p> <p>*Contratación de empresas para el seguimiento para implementación de estudio CAP, Plan de Comunicación sobre la COVID, Contratación de empresa para monitoreo de campaña de comunicación sobre Vacunación.</p> <p>Evidencia: Captura de participación de la Institución.</p> <p>A través de la gestión de cooperación Internacional se realizaron 27 actividades de capacitación e intercambio de conocimiento, con fondos de cooperación no reembolsable (evidencia reporte semestral) 153 mesas técnicas, 24 de Alto Nivel y 27 espacios de intercambio de información y conocimiento impactando 245 personas</p> <p>Evidencia: *Informe semestral Cooperación Internacional.</p>	<p>No se evidencia resultados.</p> <p>No se evidencia resultados de medición de responsabilidad social.</p> <p>No se evidencia resultados en cuanto a medición de la 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>a) Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>Durante el período Abril a Junio 2021 se reportaron un total 80,194 atenciones ofrecidas a los ciudadanos y clientes, los cuales se detallan de la siguiente forma</p> <table border="1" data-bbox="869 581 1402 716"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Periodo</th> <th colspan="3">Cantidad</th> <th rowspan="2">Total</th> </tr> <tr> <th>Solicitudes Ingresadas</th> <th>Respuestas Entregadas</th> <th>Orientaciones ofrecidas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trimestre 2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>6,532</td> <td>4,865</td> <td>15,866</td> <td>27,263</td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>6,481</td> <td>4,461</td> <td>16,524</td> <td>27,466</td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>5,924</td> <td>4,736</td> <td>14,805</td> <td>25,465</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>18,937</td> <td>14,062</td> <td>47,195</td> <td>80,194</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 PSS De enero a junio 2021 se han realizado: Evaluación de 1,264 de establecimientos farmacéuticos. - 4,914 farmacias se encuentran habilitadas. - 11,507 PSS habilitados. - 515 Habilitación de Establecimiento de Salud: Primer Nivel 118 Segundo Nivel 83 Tercer Nivel 108</p> <p>DIGEMAPS Esta medición corresponde al semestre enero-junio 2021 se emitieron un total de 4,322 nuevas licencias:</p>	Periodo	Cantidad			Total	Solicitudes Ingresadas	Respuestas Entregadas	Orientaciones ofrecidas	Trimestre 2					Abril	6,532	4,865	15,866	27,263	Mayo	6,481	4,461	16,524	27,466	Junio	5,924	4,736	14,805	25,465	Total	18,937	14,062	47,195	80,194	
Periodo	Cantidad			Total																															
	Solicitudes Ingresadas	Respuestas Entregadas	Orientaciones ofrecidas																																
Trimestre 2																																			
Abril	6,532	4,865	15,866	27,263																															
Mayo	6,481	4,461	16,524	27,466																															
Junio	5,924	4,736	14,805	25,465																															
Total	18,937	14,062	47,195	80,194																															

<p>b) Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>-Medicamentos y naturales 714. -Cosméticos e Higienes 1,069 Productos Sanitarios 170. Alimentos y Bebidas 2,339.</p> <p>Gestión de Vacunas Para la estrategia covid 19 se realizan reportes periodicos sobre la aplicación de vacunas, para el corte de junio 2021 : - Aplicación de 4,949,582 Primera Dosis, 2,892,597 segundas dosis para un total de 7,842,179 dosis de vacuna aplicadas.</p> <p>Evidencias: *Informe Estadística de Producción VUS t2 2021 *Informe Producción de Servicios DIGEMAPS enero-Junio 2021. *Reporte Ejecutivo Metas Presidenciales Vacunas.</p> <p>A traves de la gestión de programas de salud y vigilancia sanitaria se dispone de avances en la reducción de tasas de incidencias enfermedades: - (-80%) Dengue - (-82%) Malaria - (-20%) leptospirosis</p> <p>A nivel outcome se ha logrado un impacto significativo en la disminución de la tasa de letalidad de muerte asociadas a COVID-19 al corte de julio la tasa de letalidad corresponde a un 1.16%.</p>	
---	--	--

<p>c) Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>d) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>e) Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p>Jornada de prevención de hipertensión y diabetes “Conoce tus números” alcanzando a 7,949 personas en todo el territorio nacional en donde se realizo toma de tensión arterial y pruebas de glicemia, así como medición de peso y talla para el cálculo de IMC.</p> <p>Evidencia: *Boletin Epidemiologico Semanal 26-2021. *Boletin Epidemiologico COVID-19 #496. *Informe de actividad Jornada de Hipertensión “Conoce tus números”</p> <p>Se evidencia indicadores de resultados sobre la administración de contratos, el cual mide que los contratos se encuentren con el estado actualizado, con sus planes de entrega registrados y que son concluidos y/o cerrados, en las fechas establecidas en el contrato, orden de compra y orden de servicio. Al corte de Junio 2021 tenemos los siguientes datos emitido por la DGCP. 9.55 Contratos actualizados. 9.93 Planes de Entregas Cargados. 5.81 Contratos Concluido que apporto con un cumplimiento general de un 92.93%</p> <p>Evidencia: *Reporte de Monitorio SISCOMPRAS. El VMSC tiene en la actualidad 15 acuerdos de gestión con organismos de cooperación internacionales los cuales se ejecutan en diferentes programas de salud colectiva.</p>	<p>No se dispone de evidencia a nivel de calidad de los servicios o productos en cuanto a estándares y regulaciones.</p>
---	---	--

<p>f) Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>El MISPAS dispone de un portafolio de 26 alianzas de Cooperación Internacional de las cuales se han 14 cerrado satisfactoriamente y 12 se encuentran en ejecución.</p> <p>Evidencia: *Relación de Proyectos de cooperación de VMSC. Proyecto de Cooperación Internacional 2016-2021</p> <p>A raíz de la pandemia de COVID-19 se evidencio la necesidad de actualizar la información generada por el sistema de información en salud y con el fin de ofrecer un acceso oportuno a la población se implementó la sala situacional en salud del centro de inteligencia epidemiológica que ofrece data online a través de un dashboard interactivo que permite obtener información del sistema de salud desde cualquier dispositivo inteligente. Se emite el boletín para toda la información COVID-19 de forma diaria, accesible a través de las redes sociales y la página web del ministerio de salud. Disponible en:</p> <p>http://www.digepisalud.gob.do/docs/Vigilancia%20Epidemiologica/Alertas%20epidemiologicas/Coronavirus/Nacional/Boletin%20Especial%20COVID-19/Boletin%20especial%20495%20-%20COVID-19.pdf</p> <p>Evidencia: *Boletín semanal 495. *Captura publicación semanal de boletín.</p>	
<p>g) Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>La sala de situación en salud provee continuamente información para toma de</p>	

	<p>decisiones informadas, cobrando mayor importancia durante situaciones de emergencia (OPS, 2016). Constituye un modelo de trabajo que promueve la sistematización y democratización de la información sanitaria, buscando ofrecer a los gestores elementos que contribuyan al efectivo mejoramiento de las condiciones de vida y salud de la población, así como evaluar la capacidad de las diferentes instancias que inciden en los determinantes sociales, económicos y ambientales de la salud (OPS, 2016) (Cynthia Spillmann, 2013). A través de esta se ha logrado impactar de manera positiva el acceso a la información para los gestores del sector salud.</p> <p>Evidencia: * https://teleantillas.com.do/nacionales/msp-deja-en-funcionamiento-el-centro-de-inteligencia-en-salud-publica-cisp-y-sala-situacional/</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>* La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>* 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>	<p>Se evidencia que la Institución elabora Informes de Ejecución Financiera mensualmente y son se publican en el portal de transparencia.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No evidenciamos mediciones sobre la respuesta de los líderes a los resultados y a las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgo.</p>

<ul style="list-style-type: none"> * Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. * Resultados de benchmarking (análisis comparativo). * Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). * 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.). * Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. * Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). * Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> * Publicación en el portal de transparencia de la página. * Captura publicación reporte publicación mensual ejecución presupuestaria. <p>Se evidencia la presencia fija de auditores, por parte de la Contraloría General de la República en la sede de la Institución, quienes auditan y verifican los procesos financiero y administrativo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Informe de devolución pago suministro de útiles médicos quirúrgicos a persona de escaso recurso. <p>El MISPAS evidencia un cumplimiento en los indicadores de Gestión Presupuestaria (IGP), metodología establecida por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), quienes miden trimestralmente el grado en la que las instituciones llevan una gestión presupuestaria eficaz, eficiente y transparente, de acuerdo con la correcta aplicación de normativas</p>	<p>No se ha sistematizado el proceso de innovación en la Institución.</p> <p>No se ha sistematizado el proceso de benchmarking en la Institución.</p> <p>No se ha medido la eficacia de las alianzas.</p> <p>No se dispone de una estrategia de burocracia de uso de papel.</p> <p>No se tiene evidencia</p>
---	---	---

<p>* Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>* Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>vigentes y mejores prácticas presupuestarias. Compuesta por los siguientes subindicadores: Eficacia Presupuestaria y Correcta Publicación de Información Presupuestar.</p> <p>Evidencia: *Reportes de Indicadores de Gestión Presupuestaria (IGP).</p>	<p>A pesar de que el Ministerio de Salud Pública se encuentra en el proceso de una auditoría por parte de la Contraloría General de la República y de la Cámara de Cuentas, no hemos recibido retroalimentación respecto a los resultados de las referidas inspecciones y auditorías a la fecha. No se ha medido.</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.