



# Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

## PRESENTACIÓN

El Servicio Nacional de Salud, creada en fecha 16 de julio del año 2015, mediante la Ley 123-15 es una entidad pública, provista de personalidad jurídica, con autonomía administrativa, financiera y técnica y patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

El Servicio Nacional de Salud (SNS) tiene como propósito asegurar la efectividad, técnica, administrativa y financiera de los Servicios Regionales de Salud.

## Niveles Organizativos y Funcionales

Estructuralmente está constituido por tres (3) niveles organizativos y funcionales, para cubrir las necesidades en términos de salud, de más de 10 millones de ciudadanos y ciudadanas con derecho a la salud.

1. Nivel Central, que tiene función de gestión de todos los servicios regionales de salud
2. Nivel Regional, estructurado por Nueve (9) Servicios Regionales de Salud (SRS) quienes a su vez se constituyen en los servicios de atención de carácter público.
3. Nivel Operativo, que tiene función de provisión de los servicios de salud a la población



# Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo  
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

## Funciones Principales

- Promover y coordinar el fortalecimiento y desarrollo de los Servicios Regionales de Salud
- Evaluar el cumplimiento de los requisitos para los Servicios Regionales de Salud obtener la autonomía administrativa y financiera y proponer al Ministerio de Salud Pública su habilitación.
- Coordinar y asistir técnicamente a los Servicios Regionales de Salud en la formulación e implementación de sus planes de desarrollo y en su funcionamiento, enfatizando en la articulación de los diferentes niveles de complejidad de la atención y la cartera de servicios, con equidad, accesibilidad, efectividad y calidad en la provisión, en correspondencia con el marco legal vigente y las políticas y planes trazados por el Ministerio de Salud Pública para el sector salud.
- Establecer, en coordinación con las disposiciones dictadas por el Ministerio de Administración Pública y el marco legal vigente, el modelo de estructura organizacional y de funcionamiento para los Servicios Regionales de Salud; así como, los manuales e instrumentos operativos, técnicos, administrativos, de orden clínico y otros que se requieran, de común aplicación.
- Promover y supervisar la aplicación del modelo de Red de los Servicios Regionales de Salud y sus manuales de operación, para una oferta de servicio de base poblacional, orientada a la demanda, con criterios de racionalidad e integridad en el manejo de los servicios, y los recursos, con base en el Plan Decenal de Salud, el Modelo de Atención y las prioridades que establezca el Ministerio de Salud Pública, en su accionar como máxima autoridad sanitaria nacional.
- Promover e impulsar el proceso de cambio, modernización y mejoramiento continuo de los prestadores públicos de servicios de salud que conforman los Servicios Regionales de Salud.
- Establecer criterios, normas e instrumentos complementarios para realizar y evaluar los procesos de negociación de todas las relaciones contractuales que se establezcan para el financiamiento de los prestadores de servicios de salud públicos (compra y venta de servicios) en correspondencia con los requerimientos que establezca el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en calidad de ente rector.
- Desarrollar y mantener los sistemas de información para la toma de decisiones conforme a los reglamentos y disposiciones que establezca el rector del sector salud.
- Establecer regulaciones complementarias para la supervisión y el apoyo al desarrollo de los Servicios Regionales de Salud y redes de servicios de atención y de diagnóstico y tratamiento, a la vez que defina los modelos de supervisión, monitoreo y evaluación del cumplimiento de estas regulaciones.



# Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

- Asegurar que los Servicios Regionales de Salud mantengan actualizadas las necesidades de atención de salud de su población asignada, en estrecha coordinación y bajo las normativas definidas por el Ministerio de Salud Pública, en sus órganos centrales y desconcentrados, con miras a establecer estrategias operativas de intervención, en el marco del cumplimiento de los convenios de gestión.
- Impulsar y gestionar programas de gestión de calidad, equidad y acceso de los servicios de salud, y el desarrollo armónico y proporcional de los Servicio Regionales de Salud.

## Misión

Contribuir con la salud de la población y satisfacción de los usuarios, a través de la provisión de los servicios públicos de salud organizados en redes integradas.

## Visión

Ser reconocidos por la población como una red efectiva y con calidad en la provisión de servicios integrales de salud, mediante una atención humanizada y eficaz.

## Valores Institucionales

- **Equidad:** Brindamos nuestros servicios de salud y oportunidades, acorde a las necesidades de a quienes servimos.
- **Transparencia:** Manejamos con honestidad y pulcritud los recursos de que disponemos y los procesos internos, abiertos siempre al escrutinio público.
- **Calidez:** Mantenemos un ambiente laboral agradable, acogedor y familiar para todos nuestros usuarios y colaboradores.
- **Compromiso:** Realizamos nuestras responsabilidades con calidad y entusiasmo por encima de las expectativas



# Servicio Nacional de Salud

## Dirección de Planificación y Desarrollo

### INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

## ÁREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2021-2022

Acorde a lo planificado en este plan, detallamos a continuación los avances logrados en cada acción priorizada:

**Acción 1:** Programar y ejecutar una campaña de promoción de las actividades formativas, involucrando a los colaboradores.

**Evidencias:** Campaña de promoción de las actividades de capacitación; Cronograma campaña de capacitación; Evidencias de capacitaciones realizadas.

### Campaña de promoción de las actividades de capacitación:

#### CAMPAÑA DE PROMOCIÓN DE ACTIVIDADES FORMATIVAS

**Tipo de campaña:** promoción de las actividades formativas que realiza el Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación.

Concepto:

El cambio está en ti.

Frase central:

Cuanto más sepas, más lejos llegarás (Dr. Seuss)

Frase de respaldo:

El conocimiento que adquieres, se queda contigo.

#### **Justificación**

El Servicio Nacional de Salud desde su creación, en el año 2015, promueve la formación de sus líderes y colaboradores, a través de la ejecución de un plan anual de capacitación, que incluye cursos, talleres, diplomados y maestrías en instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales. Sin embargo, se ha considerado la necesidad de la implementación de una estrategia de promoción de las actividades formativas.

#### **Objetivo general**

Promover una cultura de capacitación continua para el desarrollo de los conocimientos, habilidades y destrezas de los colaboradores.



# Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo  
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

## Objetivos específicos

Comunicar las actividades formativas de la institución para aumentar el interés y la participación de los colaboradores en los programas de capacitación.

Aumentar el número de colaboradores que participan en programas de educación continua.

## Estrategias

- Envío de texto motivador para el inicio de las actividades formativas.
- Comunicación de seguimiento con los participantes durante el desarrollo de las actividades virtuales, o actividades presenciales fuera de la institución.
- Aplicación de encuestas para conocer la percepción de los participantes sobre los programas formativos.



# Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo  
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

## **Recursos**

Artes con textos de motivación  
Audiovisuales de actividades formativas  
Arte con fotos de actividades formativas

## **Público**

Colaboradores de la sede central del Servicio Nacional de Salud.

## **Medio**

Correo institucional.  
Pantallas computadoras del SNS.  
Redes sociales institucionales.  
Medios impresos.





# Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo  
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Evidencias de capacitaciones realizadas:







# Servicio Nacional de Salud

## Dirección de Planificación y Desarrollo

### INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

De: Capacitación <capacitacion@sns.gob.do>

Enviado: lunes, 31 de enero de 2022 2:15 p. m.

Para: Todos SNS <todossns@sns.gob.do>; Castiria Espinal <castiriaespinal@hotmail.com>

Asunto: Progración eventos formativos primer trimestre

Saludos,

Por este medio compartimos la programación de actividades formativas coordinada con el INAP para el primer trimestre 2022. Las mismas se realizarán en modalidad virtual, y tenemos 30 cupos por actividad. Favor ingresar al enlace en la celda enlace de inscripción.

#### Programación de eventos formativos virtuales del INAP

Evento Formativo	Carga Horaria	Perfil Participante	Fecha Inicio	Fecha Final	Enlace de Inscripción	Fecha límite de registro
Inducción a la Administración Pública - Nivel 1	15	Grupo Ocupacional I y II	lunes, 7 de febrero de 2022	lunes, 7 de marzo de 2022	<a href="#">INSCRIBIRSE</a>	Viernes, 4 de febrero de 2022
Inducción a la Administración Pública - Nivel 3	8	Grupo Ocupacional V	martes, 8 de febrero de 2022	jueves, 24 de febrero de 2022	<a href="#">INSCRIBIRSE</a>	Sábado, 5 de febrero de 2022
Gestión y Resolución de Conflictos	12	Servidores Públicos del Estado Dominicano	jueves, 10 de febrero de 2022	viernes, 25 de febrero de 2022	<a href="#">INSCRIBIRSE</a>	Lunes, 7 de febrero de 2022
Ortografía y Redacción	30	Servidores Públicos del Estado Dominicano	Martes, 15 de febrero de 2022	viernes, 15 de marzo de 2022	<a href="#">INSCRIBIRSE</a>	Martes, 8 de febrero 2022
Excel Básico	32	Servidores Públicos	Lunes, 21 de febrero de 2022	Lunes, 28 de marzo de 2022	<a href="#">INSCRIBIRSE</a>	Martes, 8 de febrero 2022
Desarrollo de Competencias Liderar con el Ejemplo	8	Directores, Sub-Directores, Encargados de áreas.	miércoles, 2 de marzo de 2022	lunes, 14 de marzo de 2022	<a href="#">INSCRIBIRSE</a>	Miércoles, 23 de febrero de 2022
Inteligencia Emocional	12	Servidores Públicos del Estado Dominicano	lunes, 7 de marzo de 2022	viernes, 18 de marzo de 2022	<a href="#">INSCRIBIRSE</a>	Miércoles, 23 de febrero de 2022
Modelo de Gestión por Competencia (Desarrollo de Competencias)	8	Encargados y analistas de recursos humanos y Encargados y analistas de las áreas de capacitación y desarrollo.	viernes, 18 de marzo de 2022	miércoles, 30 de marzo de 2022	<a href="#">INSCRIBIRSE</a>	Viernes, 11 de marzo de 2022



# Servicio Nacional de Salud

## Dirección de Planificación y Desarrollo

### INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

**From:** Capacitación <capacitacion@sns.gob.do> on behalf of Capacitación  
**Sent on:** Tuesday, May 24, 2022 7:36:46 PM  
**To:** Todos SNS <todos@sns.gob.do>  
**Subject:** Curso Virtual Inteligencia Emocional

Buenas tardes, compartimos el link para el curso Inteligencia Emocional, que será impartido de forma virtual por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), desde el día 02 al 13 de junio 2022.



Evento Formativo	Perfil Participante	Carga Horaria	Tipo de Evento	Modalidad	Sector	Institución (es)	Lugar a impartirse	Provincia	Fecha Inicio	Fecha Final	Días / Horario
------------------	---------------------	---------------	----------------	-----------	--------	------------------	--------------------	-----------	--------------	-------------	----------------

[https://gestion-docente.inap.gob.do/index.php?id=1846&id\\_curso=259&nombre=Inteligencia%20Emocional&fecha\\_ini=2022-05-19&fecha\\_fin=2022-05-26&horas=12&ejecucion=2022-06-02&coordinador=&modalidad=Virtual&tjpo\\_inscrito=Inscrito](https://gestion-docente.inap.gob.do/index.php?id=1846&id_curso=259&nombre=Inteligencia%20Emocional&fecha_ini=2022-05-19&fecha_fin=2022-05-26&horas=12&ejecucion=2022-06-02&coordinador=&modalidad=Virtual&tjpo_inscrito=Inscrito)



snsrdo 🤝 ¡Nuestros colaboradores siguen capacitándose!

La Dirección de Recursos Humanos del SNS hizo entrega de certificados a los participantes del Diplomado Lean Toolbox for Service, para colaboradores de las direcciones de Planificación y Desarrollo, Gestión de Calidad en los Servicios de Salud, Emergencias Médicas y Recursos Humanos del SNS.

✅ Esta capacitación contribuye al fortalecimiento de la calidad de la atención, satisfacción del usuario y motivación del personal.

#SNSRD  
#CapacitacionesSNS

Editado · 1 sem



# Servicio Nacional de Salud

## Dirección de Planificación y Desarrollo

### INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

**Acción 2:** Implementar procedimiento de inducción aprobado bajo el Sistema de Gestión de Calidad del SNS

**Evidencias:** Procedimiento de Inducción Personal Nuevo Ingreso; Formularios de Inducción al Cargo en el Puesto de Trabajo; Presentación Inducción Personal Nuevo Ingreso; Listas Participantes Procedimiento Inducción Nuevo Ingreso, Formulario Compromiso ético.

Procedimiento de Inducción Personal Nuevo Ingreso:

Creado	Responsable	Fecha
Elaborado	Yira Lorenzo Pimentel Encargado de Planificación Recursos Humanos <i>[Signature]</i>	Marzo 2022
Revisado	Grace Genao Encargada de Calidad en la Gestión <i>[Signature]</i> Altagracia Méndez Directora de Recursos Humanos <i>[Signature]</i>	Marzo 2022
Autorizado	Mario Lama Director Ejecutivo <i>[Signature]</i>	Marzo 2022

**Control de Cambios:**

- En el punto 1: Inclusión de la introducción del documento:** El programa de inducción busca facilitar la integración y adaptación de los colaboradores del Servicio Nacional de Salud a su cultura organizacional, generando una formación progresiva que garantice su satisfacción y el desarrollo personal y laboral de nuestros colaboradores.  
  
Los procesos de inducción generan espacios de interacción que facilitan la integración del servidor público, de manera que identifique su rol dentro de la organización y desarrolle el sentido de pertenencia, comprendiendo el Servicio Nacional de Salud como una institución dinámica y en permanente evolución, donde su desempeño incide directamente en el logro del éxito institucional.  
  
La inducción se imparte a todos los colaboradores y está dirigida a actualizar todo lo relacionado con las políticas institucionales y a reorientar su integración a la cultura organizacional de la institución.
- En el punto 3: Alcance**
  - Se indicó que este documento abarca el proceso de la Coordinación Inducción general y el seguimiento a la inducción al cargo del colaborador de nuevo ingreso.
- En el punto 5: Normativas**
  - Inclusión del Decreto. No. 523-09 que aprueba el Reglamento de Relaciones Laborales en la Administración Pública.
- En el punto 6: Referencias**
  - DGH-MA-008 Manual de Reclutamiento y Selección de Personal del SNS.
  - DGH-MA-001 Reglamento Interno Recursos Humanos.DGH-PI-002 Política para la Aplicación del Código de Vestimenta.
  - DGH-PR-011 Acuerdos de Desempeño.DGH-PR-012 Compensación y Beneficios.
  - DGH-FO-006 Afiliación ARS/AFP.
  - DJUR-MA-001 Código de Ética SNS.
  - DJUR-FO-009 Formulario de Compromiso Ético de los Servidores Públicos del SNS.
  - GC-PR-005 Procedimiento de Gestión de Procesos.
  - GC-MA-002 Manual de Procedimientos para el Control de Documentos.
  - GC-MA-001 Manual de Sistema de Gestión de Riesgos del SNS.
  - GC-PI-001 Política de Calidad.
- En el punto 7: Políticas Generales:**
  - Sección 7.1:** Se indicó que El Servicio Nacional de Salud (SNS), a través de la Dirección de Recursos Humanos es la responsable de coordinar y materializar el proceso de inducción a los colaboradores de nuevo ingreso.




# Servicio Nacional de Salud

## Dirección de Planificación y Desarrollo

### INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

#### Formularios de Inducción al Cargo en el Puesto de Trabajo:




**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

Formulario de Inducción al Cargo en el  
Puesto de Trabajo  
DGH-PO-038 - Versión: 01  
Fecha de aprobación: 21/09/2020

**Datos del Colaborador**

Fecha: 29 / 4 / 22  
 Nombres y Apellidos: Rubén Nathaniel Sánchez Barrios  
 Cargo: Soporte Técnico Área: Dirección de Informática

Actividad Realizada con el Nuevo Funcionario	Nivel de Cumplimiento		Comentarios
	Si	No	
¿Se hizo una presentación de su área de acción, proceso al cual pertenece, objetivo, metas, principales actividades y los compañeros que integran el grupo de trabajo y la dependencia?	X		
¿Se suministró información acerca de los procedimientos que maneja la entidad y específicamente la dependencia, donde va a desempeñar sus funciones?	X		
¿Se suministró información acerca de las actividades del grupo en el que será ubicado el funcionario y en que parte de la estructura de la entidad se encuentra?	X		
¿Se explicó claramente las funciones a desempeñar y las actividades que debe realizar?	X		
¿Se realizó la entrega de los elementos necesarios para el cumplimiento de sus funciones?	X		
¿Se verificó la asignación de usuarios y contraseñas, y demás herramientas necesarias para el desarrollo de las funciones del nuevo funcionario?	X		
Inducción En el Sistema de Gestión Calidad (SGC)			
	Si	No	Comentarios
¿Se le introdujo en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y la NORMA ISO 9001:2015?	X		
¿Reconoce haber entendido la política de calidad y como aporta para el cumplimiento de esta?	X		
¿Comprende usted la importancia de la documentación de los procesos?	X		
¿Es usted cociente de la importancia de la socialización de los procesos documentados?	X		
¿Entendió usted los pasos a seguir para solicitar elaboración o cambios a la documentación de los procesos institucionales?	X		
¿Se le indicó que en <u>sharepoint</u> se encuentran todas las Políticas, Procedimiento, Manuales y Formularios que se han aprobado hasta la fecha en el Servicio Nacional de Salud (SNS), así como también, los documentos externos que nos regulan?	X		
¿Comprendió usted las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le fue indicado el progreso de este indicador institucional.</li> <li>• Le fue indicado que a través del correo <u>nobaci@sns.gob.do</u> puede solicitar aclaraciones o resolver problemas de entendimiento e interpretación en la aplicación de las NOBACI.</li> </ul>	X		
¿Comprende usted lo que es el Sistema de Gestión de Riesgos (SGR)?	X		
¿Comprende usted que es la Carta Compromiso y como aporta para el cumplimiento de esta?	X		



**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

Formulario de Inducción al Cargo en el  
Puesto de Trabajo  
DGH-PO-038 - Versión: 01  
Fecha de aprobación: 21/09/2020

**Datos del Colaborador**

Fecha: 30 / 3 / 22  
 Nombres y Apellidos: Carmen Luisa Cenó Ruiz  
 Cargo: Analista de Procesos Área: Calidad en la Gestión

Actividad Realizada con el Nuevo Funcionario	Nivel de Cumplimiento		Comentarios
	Si	No	
¿Se hizo una presentación de su área de acción, proceso al cual pertenece, objetivo, metas, principales actividades y los compañeros que integran el grupo de trabajo y la dependencia?	✓		
¿Se suministró información acerca de los procedimientos que maneja la entidad y específicamente la dependencia, donde va a desempeñar sus funciones?	✓		
¿Se suministró información acerca de las actividades del grupo en el que será ubicado el funcionario y en que parte de la estructura de la entidad se encuentra?	✓		
¿Se explicó claramente las funciones a desempeñar y las actividades que debe realizar?	✓		
¿Se realizó la entrega de los elementos necesarios para el cumplimiento de sus funciones?	✓		
¿Se verificó la asignación de usuarios y contraseñas, y demás herramientas necesarias para el desarrollo de las funciones del nuevo funcionario?	✓		
Inducción En el Sistema de Gestión Calidad (SGC)			
	Si	No	Comentarios
¿Se le introdujo en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y la NORMA ISO 9001:2015?	✓		
¿Reconoce haber entendido la política de calidad y como aporta para el cumplimiento de esta?	✓		
¿Comprende usted la importancia de la documentación de los procesos?	✓		
¿Es usted cociente de la importancia de la socialización de los procesos documentados?	✓		
¿Entendió usted los pasos a seguir para solicitar elaboración o cambios a la documentación de los procesos institucionales?	✓		
¿Se le indicó que en <u>sharepoint</u> se encuentran todas las Políticas, Procedimiento, Manuales y Formularios que se han aprobado hasta la fecha en el Servicio Nacional de Salud (SNS), así como también, los documentos externos que nos regulan?	✓		
¿Comprendió usted las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le fue indicado el progreso de este indicador institucional.</li> <li>• Le fue indicado que a través del correo <u>nobaci@sns.gob.do</u> puede solicitar aclaraciones o resolver problemas de entendimiento e interpretación en la aplicación de las NOBACI.</li> </ul>	✓		
¿Comprende usted lo que es el Sistema de Gestión de Riesgos (SGR)?	✓		
¿Comprende usted que es la Carta Compromiso y como aporta para el cumplimiento de esta?	✓		



# Servicio Nacional de Salud

## Dirección de Planificación y Desarrollo

### INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Presentación Inducción Personal Nuevo Ingreso:



## ¿Quiénes somos?

El Servicio Nacional de Salud, creada en fecha 16 de julio del año 2015, mediante la Ley 123-15 es una entidad pública, provista de personalidad jurídica, con autonomía administrativa, financiera y técnica y patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

El Servicio Nacional de Salud (SNS) tiene como propósito asegurar la efectividad, técnica, administrativa y financiera de los Servicios Regionales de Salud.

SNS.GOB.DO

## Estructura Organizativa

- Unidades Normativas o de Máxima Dirección:**
  - Consejo Directivo
  - Dirección Ejecutiva
- Unidades Consultivas o Asesoras:**
  - Fiscalización y Control
  - Dirección Jurídica
  - Oficina de Libre acceso a la Información.
  - Dirección de Planificación y Desarrollo.
  - Dirección de Recursos Humanos.
  - Dirección de Comunicaciones
- Unidades Desconcentradas**
  - Servicios Regionales de Salud

## Niveles Organizativos Y Funcionales

Niveles Organizativos y Funcionales 3 Estructuralmente está constituido por tres (3) niveles organizativos y funcionales, para cubrir las necesidades en términos de salud, de más de 10 millones de ciudadanos y ciudadanas con derecho a la salud. Nivel Central, que tiene función de gestión de todos los servicios regionales de salud Nivel Regional, estructurado por Nueve (9) Servicios Regionales de Salud (SRS) quienes a su vez se constituyen en los servicios de atención de carácter público.

Nivel Operativo, que tiene función de provisión de los servicios de salud a la población.


SNS.GOB.DO



# Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo  
**INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF**

Listas Participantes Procedimiento Inducción Nuevo Ingreso:



**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

**Lista de Participación para Actividades**  
 GC-FO-001 Versión: 03  
 Fecha de aprobación: 01/12/2020

**Dirección de Recursos Humanos**

**Charla Régimen Ético y Disciplinario / Inducción General**

**Reunión Realizada:**

**Virtual**

**Presencial**

**Fecha:** 23/3/2022

**Lugar/Plataforma:** Salón eventos ed.2

**Hora:** 9:00 am - 12:00 pm

Participantes				
Nombre	Cargo	Dirección/Departamento/Institución	Firma	Correo Electrónico/Teléfono
Paula Vargas Roldán	Analista	RR.HH/SNS	<i>[Firma]</i>	pvargas@sns.gob.do
Humberto Comacho	Analista	RR.HH/SNS	<i>[Firma]</i>	hcomacho@sns.gob.do
Brenda Arte	supervisor	servicio general	<i>[Firma]</i>	evistebr19@hotmail.com
Stephanie Castillo	Encargada	Encargada y Control	<i>[Firma]</i>	alcastillo@sns.gob.do
Wilmer Mejía	Analista	Calidad en la Gestión	<i>[Firma]</i>	wmejia@sns.gob.do
Carmen Cano	Analista	Calidad en la Gestión	<i>[Firma]</i>	ccano@sns.gob.do
Stephanie Cuero	Encargada	DGCSS	<i>[Firma]</i>	sguero@sns.gob.do
Yara Jorjé	Secretaria	DMCSS	<i>[Firma]</i>	YaraJorje@sns.gob.do
Josue Aybar	Archiwo	Correspondencia y Arch	<i>[Firma]</i>	aybar.josue@gmail.com
Yara Lopez	Archiwo	Archiwo y correspondencia	<i>[Firma]</i>	YARITAMARIA@gmail.com
Cecilia Espino	Coordinadora	RR.HH/SNS	<i>[Firma]</i>	ceciliaespino@hotmail.com
Rosa Roca	Encargada	DLI/Desarrollo/SNS	<i>[Firma]</i>	rroca@sns.gob.do

\*Nota: para las reuniones virtuales no será necesario completar el campo de firma.

1 | Página



# Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo  
INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF



Lista de Participación para Actividades  
GC-FO-001 Versión: 03  
Fecha de aprobación: 01/12/2020

## DRH 3.2.1.1.08 Ejecución del Procedimiento Inducción Nuevo Ingreso

Reunión Realizada:

Virtual

Presencial

Fecha: 29/4/2022  
Lugar/Plataforma: Salón Emer. Médicas-Edif. 2  
Hora: 10:00 a.m. a 12:00m

### Participantes

Nombre	Cargo	Dirección/Departamento/Institución	Firma	Correo Electrónico/Teléfono
1. Leany Montero Gómez	Analista	DMI/SNS	<i>Leany Montero</i>	lmontero@sns.gob.do (849-858-4624)
1. Marlene Coronado Villa	Analista	DMI/SNS	<i>Marlene Coronado</i>	829-719-3820
1. Zulica Montero	Analista	DMI/SNS	<i>Zulica Montero</i>	829-472-5287
1. Yvelina Casella	Analista	DMI/SNS	<i>Yvelina Casella</i>	849-267-0030
1. Carlos Pérez Miró	Analista	DMI/SNS	<i>Carlos Pérez Miró</i>	829-576-1384
1. Perla Vargas	Analista	PR.HH/SNS	<i>Perla Vargas</i>	Pvargas@sns.gob.do




# Servicio Nacional de Salud

## Dirección de Planificación y Desarrollo

### INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Formulario Compromiso ético:

 **SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

Formulario de Compromiso Ético de los Servidores Públicos del SNS  
DJUR-FO-009- Versión: 01  
Fecha de aprobación: 21/9/2022

Fecha: 23 / 3 / 2022


Yo Guillermo José Rojas con cédula de identidad y electoral No. 001-13075432-6 quien ingresó al Servicio Nacional de Salud en fecha 7 / 3 / 2022 bajo el cargo Analista.

Acepto haber recibido un ejemplar y leído completa e íntegramente el Código de Ética Institucional y me comprometo a cumplir con todo lo enunciado en dicho documento, reconociendo que es una declaración de políticas para la conducta y no constituye de ninguna forma un contrato de empleo o una promesa de continuación de empleo y que su violación podría conllevar medidas disciplinarias y sancionadoras apegadas a las disposiciones establecidas en la Ley No. 41 - 08 de Función Pública.

La presente declaración ha sido realizada en la ciudad Santo Domingo, provincia Santo Domingo, a los veintidós (22) de marzo del año dos mil veintidós (2022).

Nombre de quien suscribe: Guillermo José Rojas

Firma de Quien Suscribe: Guillermo José Rojas

 **SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

Formulario de Compromiso Ético de los Servidores Públicos del SNS  
DJUR-FO-009- Versión: 01  
Fecha de aprobación: 21/9/2022

Fecha: 23 / 3 / 2022

Yo Guillermo José Mejía Manservete con cédula de identidad y electoral No. 001-845771-5 quien ingresó al Servicio Nacional de Salud en fecha 1 / 2 / 2022 bajo el cargo Analista de procesos.

Acepto haber recibido un ejemplar y leído completa e íntegramente el Código de Ética Institucional y me comprometo a cumplir con todo lo enunciado en dicho documento, reconociendo que es una declaración de políticas para la conducta y no constituye de ninguna forma un contrato de empleo o una promesa de continuación de empleo y que su violación podría conllevar medidas disciplinarias y sancionadoras apegadas a las disposiciones establecidas en la Ley No. 41 - 08 de Función Pública.

La presente declaración ha sido realizada en la ciudad Santo Domingo, provincia Districto Nacional, a los 23 (23) de marzo del año 2022.

Nombre de quien suscribe: Guillermo José Mejía M.

Firma de Quien Suscribe: Guillermo José Mejía





# Servicio Nacional de Salud

## Dirección de Planificación y Desarrollo

### INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

**Acción 3:** Implementar programa de innovación y concursos con el personal del SNS.

**Evidencias:** Política para la Gestión de la Innovación; Lanzamiento Concurso Comparte tu Idea; Plan de Innovación SNS 2022.


Política para la Gestión de la Innovación:



POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN  
DPD-PI-001 – Versión: 02  
Fecha de aprobación: 05/07/2021

### POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN DEL SERVICIO NACIONAL DE SALUD (SNS)

Creado	Responsable	Fecha
Elaborado	Yrene Castro Encargada de Desarrollo Institucional <i>Yrene Castro</i>	Julio, 2021
Revisado	Michelle Guzmán Directora de Planificación y Desarrollo <i>Michelle Guzmán</i> Grace Genao Encargada de Calidad en la Gestión <i>Grace Genao</i>	Julio, 2021
Autorizado	Mario Lajtha Director Ejecutivo <i>Mario Lajtha</i>	Julio, 2021



POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN  
DPD-PI-001 – Versión: 02  
Fecha de aprobación: 05/07/2021

#### Control de Cambios:

- En el punto 2.1: se actualizó el **Objetivo** para agregar una descripción más detallada.
- En el punto 3.1: se actualizó el **Alcance** para agregar una descripción más detallada y el cumplimiento de los requisitos de la Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).
- En el punto 4 se agregaron las siguientes siglas en la sección de **Definiciones y Siglas**:
  - Punto 4.1 Buena Práctica: una buena práctica es una experiencia positiva, probada y replicada en contextos diversos y que, por consiguiente, puede ser recomendada como modelo. Merece ser compartida para que el mayor número de personas pueda adaptarla y adoptarla.
  - Punto 4.2 DPD: Dirección de Planificación y Desarrollo.
  - Punto 4.6 Idea: es una representación mental que surge a partir del razonamiento o de la imaginación de una persona. Está considerada como el acto más básico del entendimiento, al contemplar la mera acción de conocer algo. La capacidad humana de contemplar ideas está asociada a la capacidad de razonamiento, autorreflexión, la creatividad y la habilidad de adquirir y aplicar el intelecto.
  - Punto 4.12 Réplica: acción de replicar, copia exacta de algo.
  - Punto 4.14 SNS: Servicio Nacional de Salud.
- En el punto 6: se incluyeron las referencias del documento.
- En el punto 7 de Políticas Generales:
  - De manera general se sustituyó dentro de las políticas el Sistema de Gestión de la Innovación (SGI) por el Programa de Innovación.
  - Punto 7.1: se incluyeron los objetivos específicos de la gestión de la innovación.
  - Punto 7.4: Incentivo y Reconocimiento de las Ideas Innovadoras y de las Buenas Prácticas.
    - Se incluyó en el Punto 7.4.2: Las buenas prácticas de los establecimientos de salud serán certificadas y reconocidas de acuerdo con los lineamientos de Programa de Réplica de Buenas Prácticas en los Establecimientos de Salud. Será coordinado por el Departamento de Desarrollo Institucional.
  - Punto 7.6 Bitácora de Innovación
    - Se modificó en el Punto 7.6.2. el correo [ideas@sns.gob.do](mailto:ideas@sns.gob.do) por [desarrolloinstitucional@sns.gob.do](mailto:desarrolloinstitucional@sns.gob.do). *M. Lajtha*
- En el Punto 7.15: se incluyeron los Reconocimientos del Programa de Innovación SNS.
- En el Punto 8 de Responsabilidades se organizaron las responsabilidades conforme a la nueva plantilla aprobada.
  - Se incluyeron las responsabilidades del Director Ejecutivo, el Departamento de Calidad en la Gestión y el Departamento de Desarrollo Institucional.

#### Cambios Generales en el Documento:

- Actualización del formato, conforme a la nueva plantilla aprobada.



# Servicio Nacional de Salud

## Dirección de Planificación y Desarrollo

### INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Lanzamiento Concurso Comparte tu Idea:

**SNS Digital** MEMORIA DESCARGA LA

CENTRAL - OPINIÓN - REGIONALES - MI COMUNIDAD - SALUDABLE - TESTIMONIOS

Inicio > Nivel Central > SNS fomenta cultura de innovación entre colaboradores

Nivel Central Tu Portada

## SNS fomenta cultura de innovación entre colaboradores

By SNS Digital 1 abril, 2022 152 0

Facebook Twitter LinkedIn Telegram Email +

**Santo Domingo.** – Como parte de las actividades de Gestión de la Innovación, el Servicio Nacional de Salud (SNS), presentó este viernes el Concurso Comparte tu Idea, creado para

---

fomentar una **cultura de innovación en la institución.**

Con esta iniciativa se **busca impulsar la participación de los colaboradores**, quienes podrán proponer ideas aplicables para mejorar los procesos internos y los servicios ofrecidos a los usuarios.



# Servicio Nacional de Salud

## Dirección de Planificación y Desarrollo

### INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

# Comparte Tu IDEA



**Concurso**  
Comparte tu idea:

Es un concurso creado para fomentar una cultura de innovación en el SNS, a través de la participación de los colaboradores, donde compartiendo sus ideas logremos impactar, innovar y mejorar los procesos internos y los servicios ofrecidos a los usuarios.



¡Escanea para Participar!

Con **tu idea** te retamos a:

Mejorar un proceso dentro de tu área o de un área donde tengas relación de trabajo y hayas identificado una mejora. También puedes proponer algo nuevo que fomente la mejora de los servicios o procesos.

**Que logre impactar:** En tiempo, reducción de costos, satisfacción de usuarios, reducción de trámites y otros.

**Dirigido a:** todos los colaboradores, sede central (ambos edificios), participación individual.

**Premiaremos 3 ganadores:**

Tú podrías **ser el ganador de:**

- 1.º lugar: Laptop
- 2.º lugar: Tablet
- 3.º lugar: Celular



Actividad de lanzamiento:  
**viernes 1 de abril.**

**Hora:** 9:00 a.m.  
**Lugar:** 2.º. piso SNS 2

**De manera virtual:** <https://sns.gob.do/compartetuidea>  
También completando el formulario de manera física, completar, escanear y enviar a: [desarrolloinstitucional@sns.gob.do](mailto:desarrolloinstitucional@sns.gob.do)

Recibirá acuse de recibo de la recepción de su idea para evaluación.





# Servicio Nacional de Salud

## Dirección de Planificación y Desarrollo

### INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

#### Plan de Innovación SNS 2022:

Plan de innovación Servicio Nacional de Salud							
Id	Modo de	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Prede	% completado
24	✓	Comunicaciones y adiestramientos de la organización completados	0 días	jue 9/9/21	jue 9/9/21	23	100%
25	➔	<b>Relanzamiento Programa de Réplicas Innovadoras en Establecimientos de Salud</b>	<b>92 días</b>	<b>jue 24/2/22</b>	<b>vie 1/7/22</b>		<b>14%</b>
26	➔	Preparar plataforma, carpetas virtuales - Reuniones TI, RRHH, DCOM	15 días	jue 24/2/22	mié 16/3/22	19	13%
27	✓	Establecer proceso para recepción permanente de las mejoras	5 días	jue 17/3/22	mié 23/3/22	26	100%
28	✓	Preparación y envío comunicación a SRS y EESS	6 días	jue 24/3/22	jue 31/3/22	27	100%
29	👤	Recibir propuestas de los establecimientos	20 días	vie 1/4/22	jue 28/4/22	28	0%
30	👤	Evaluación de mejora con las áreas que aplique	15 días	vie 29/4/22	jue 19/5/22	29	0%
31	👤	Selección y Certificación de Mejoras	10 días	vie 20/5/22	jue 2/6/22	30	0%
32	👤	Premiación y entrega de certificados	1 día	vie 3/6/22	vie 3/6/22	31	0%
33	👤	Publicación de las mejoras que podrán replicar los EESS	5 días	lun 6/6/22	vie 10/6/22	32	0%
34	👤	Actualización de Carpetas virtual para réplica de las prácticas	15 días	lun 13/6/22	vie 1/7/22	33	0%
35	➔	<b>Lanzamiento Concurso Comparte tu Idea</b>	<b>100 días</b>	<b>jue 24/2/22</b>	<b>mié 13/7/22</b>		<b>68%</b>
36	✓	Evaluar programa y áreas de mejora para enfocar las ideas	1 día	jue 24/2/22	jue 24/2/22		100%
37	✓	Preparar lanzamiento	6 días	vie 25/2/22	vie 4/3/22	36	100%
38	✓	Lanzar concurso Comparte tu Idea	6 días	lun 7/3/22	lun 14/3/22	37	100%
39	✓	Recibir propuestas de los colaboradores	20 días	mar 15/3/22	lun 11/4/22	38	100%
40	✓	Organización y evaluación preliminar de las propuestas	10 días	mar 12/4/22	lun 25/4/22	39	100%
41	✓	Propuestas de mejora recibidas para mejora de los procesos relacionados a los retos de innovación	0 días	lun 25/4/22	lun 25/4/22	40	100%
42	✓	<b>Analizar las propuestas de ideas</b>	<b>25 días</b>	<b>mar 26/4/22</b>	<b>lun 30/5/22</b>		<b>100%</b>
43	✓	Evaluación de las propuestas	15 días	mar 26/4/22	lun 16/5/22	40	100%
44	✓	Publicación finalistas	10 días	mar 17/5/22	lun 30/5/22	43	100%
45	✓	Evaluación completada	0 días	lun 30/5/22	lun 30/5/22	44	100%
46	➔	<b>Premiación de ideas</b>	<b>32 días</b>	<b>mar 31/5/22</b>	<b>mié 13/7/22</b>		<b>0%</b>
47	👤	Coordinar premiación	30 días	mar 31/5/22	lun 11/7/22	45	0%



# Servicio Nacional de Salud

## Dirección de Planificación y Desarrollo

### INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

**Acción 4:** Monitorear la implementación de las acciones orientadas al trabajo transversal de la correcta gestión de procesos.

**Evidencias:** Libro de Indicadores

Libro de Indicadores:

No.	Indicadores Operativos	Responsable de Medición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Meta 2021	Meta 2022	Enero		Febrero		Marzo		Abril	
							Meta del Mes	Meta obtenida	Meta del Mes	Meta obtenida	Meta del Mes	Meta obtenida	Meta del Mes	Meta obtenida
1	Nivel de cumplimiento de la implementación del manual de procedimientos de gestión de servicios de apoyo diagnóstico (DLU 1)	Rosa Roca	%	Semestral (1er semestre: 1, 2do semestre: 2)	N/A	80%		0%		0%		33%	20%	
2	Nivel de cumplimiento del seguimiento a lista de espera quirúrgica en hospitales priorizados (DCH 1)	Investigar	%	Semestral (1er semestre: 2, 2do semestre: 6)	N/A	80%		0%		0%			0%	
3	Nivel de Cumplimiento de Supervisiones a las unidades de diálisis en los EESS. (DCH 2)	Dra. Encarnación	%	Semestral (1ero semestrs : 3, 2do semestre: 6)	N/A	80%		0%		0%		11%	9%	
4	Nivel de Cumplimiento en la conformación de los comités de infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS 1)	Investigar	%	Semestral (1er semestre: 3 2do Semestre: 6)	N/A	80%		0%		0%			0%	
5	Nivel de Cumplimiento a la implementación del Sistema de Facturación de los Centros Clínicos y Diagnósticos de Atención (DPNA 1)	Investigar	%	Semestral (1er Semestre: 1, 2do Semestre: 2)	N/A	80%		0%		33%	28%		0%	
6	Nivel de Cumplimiento de Supervisiones a los SRS priorizados (0, 3, 4 y 8) para seguimiento al proceso de articulación de la Red y al Sistema de referencia y contrareferencia. (DAR 1)	Claribel Vargas/Chayanne Soriano	%	Semestral (2do semestre:6)	N/A	80%		0%		0%			0%	
7	Porcentaje de Habilitación de unidades de género en los EESS de la Red Pública. (DAR 2)	Investigar	%	Semestral (1er semestre: 1 2do Semestre: 2)	N/A	80%		0%		0%		33%	11%	

# Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo  
 INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF



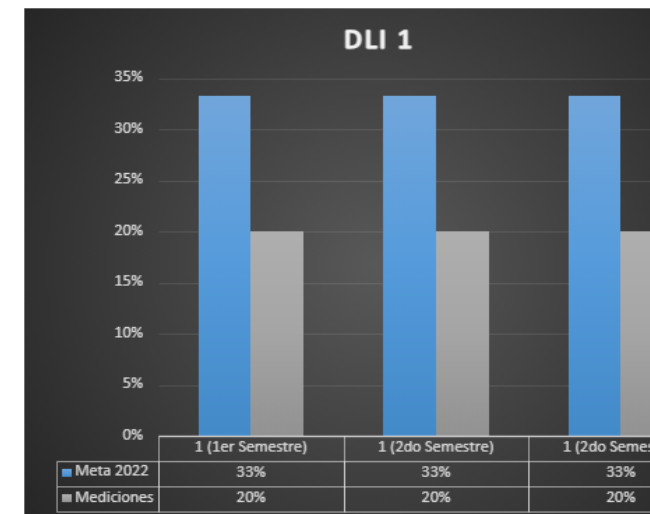
# Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo  
 INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

<b>Fecha de actualización:</b>	
<b>Propietario:</b>	Enc. Depto. Calidad en la Gestión
<b>Responsable de Medición:</b>	Rosa Roca

<b>Proceso:</b>	
<b>Indicador:</b>	Nivel de cumplimiento de la implementación del manual de procedimientos de gestión de servicios de apoyo diagnóstico (DLI 1)
<b>Meta:</b>	80%
<b>Frecuencia Medición:</b>	Semestral (1er semestre: 1, 2do semestre: 2)
<b>Frecuencia Revisión:</b>	

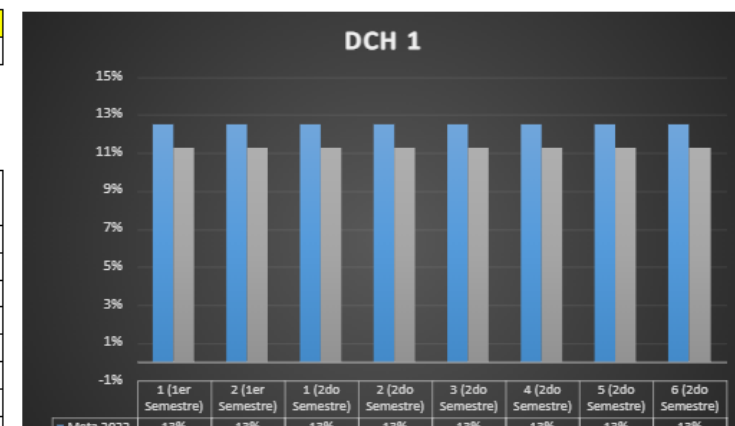
Fecha	Meta 2022	Mediciones	Acciones Tomadas (En caso de Tendencia Negativa)
1 (1er Semestre)	33%	20%	
1 (2do Semestre)	33%	20%	
1 (2do Semestre)	33%	20%	
Meta Total	100%	60%	



<b>Fecha de actualización:</b>	
<b>Propietario:</b>	Enc. Depto. Calidad en la Gestión
<b>Responsable de Medición:</b>	Investigar

<b>Proceso:</b>	
<b>Indicador:</b>	Nivel de cumplimiento del seguimiento a lista de espera quirúrgica en hospitales priorizados (DCH 1)
<b>Meta:</b>	80%
<b>Frecuencia Medición:</b>	Semestral (1er semestre: 2, 2do semestre 6)
<b>Frecuencia Revisión:</b>	

Fecha	Meta 2022	Mediciones	Acciones Tomadas (En caso de Tendencia Negativa)
1 (1er Semestre)	13%	11%	
2 (1er Semestre)	13%	11%	
1 (2do Semestre)	13%	11%	
2 (2do Semestre)	13%	11%	
3 (2do Semestre)	13%	11%	
4 (2do Semestre)	13%	11%	
5 (2do Semestre)	13%	11%	
6 (2do Semestre)	13%	11%	





# Servicio Nacional de Salud

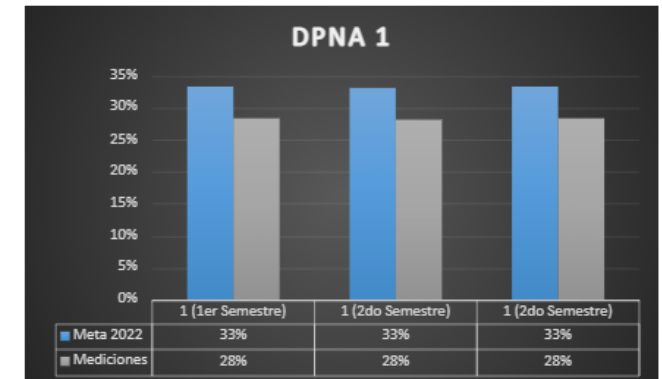
## Dirección de Planificación y Desarrollo

### INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

<b>Fecha de actualización:</b>	
<b>Propietario:</b>	Enc. Depto. Calidad en la Gestión
<b>Responsable de Medición:</b>	Investigar

<b>Proceso:</b>	
<b>Indicador:</b>	Nivel de Cumplimiento a la implementación del Sistema de Facturación de los Centros Clínicos y Diagnósticos de Atención (DPNA 1)
<b>Meta:</b>	80%
<b>Frecuencia Medición:</b>	Semestral (1er Semestre: 1, 2do Semestre: 2)
<b>Frecuencia Revisión:</b>	

Fecha	Meta 2022	Mediciones	Acciones Tomadas (En caso de Tendencia Negativa)
1 (1er Semestre)	33%	28%	
1 (2do Semestre)	33%	28%	
1 (2do Semestre)	33%	28%	
Meta Total	100%	85%	



# Servicio Nacional de Salud

Dirección de Planificación y Desarrollo

INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

**Acción 5:** Obtener conocimiento de nuestros grupos de interés sobre su percepción en cuanto a la imagen y rendimiento global de la organización para establecer medidas que nos permitan mejorar en este aspecto.

**Acción 6:** Obtener conocimiento de nuestros grupos de interés sobre su percepción en cuanto al involucramiento de las personas de la organización en el proceso de toma de decisiones y el conocimiento de la misión, visión y valores para establecer medidas que nos permitan mejorar en este aspecto.

**Acción 7:** Obtener conocimiento de nuestros grupos de interés sobre su percepción en cuanto a la participación de las personas en actividades de mejora para establecer medidas que nos permitan mejorar en este aspecto.

**Acción 8:** Obtener conocimiento de nuestros grupos de interés sobre su percepción en cuanto al conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético para establecer medidas que nos permitan mejorar en este aspecto.

**Acción 9:** Obtener conocimiento de nuestros grupos de interés sobre su percepción en cuanto al conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético para establecer medidas que nos permitan mejorar en este aspecto.

**Acción 10:** Obtener conocimiento de nuestros grupos de interés sobre su percepción en cuanto al conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético para establecer medidas que nos permitan mejorar en este aspecto.

**Evidencias:** Ejecución Encuestas de Percepción; Definición del Responsable y Frecuencia de Medición.



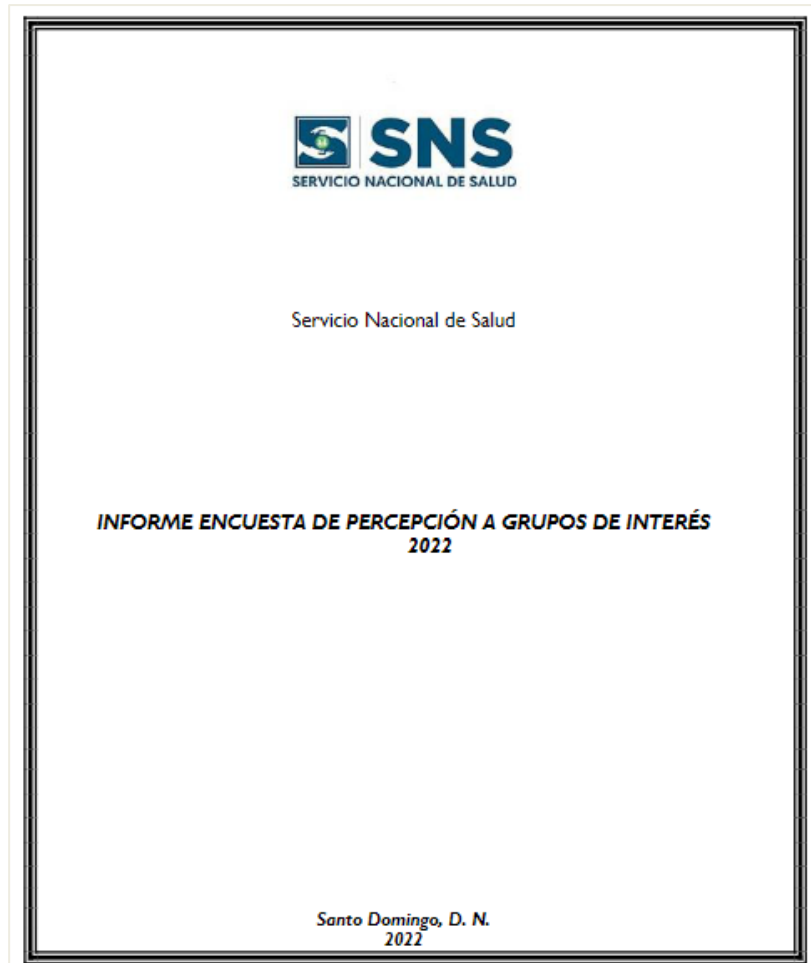


# Servicio Nacional de Salud

## Dirección de Planificación y Desarrollo

### INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Ejecución Encuestas de Percepción:



#### Tabla de contenido

I. Introducción .....	3
II. Definiciones .....	3
¿Qué una encuesta de percepción? .....	3
¿Para qué sirve la encuesta de percepción de los grupos de interés? .....	3
III. Objetivo General .....	3
Objetivos de la aplicación de la encuesta de satisfacción .....	4
IV. Demografía del grupo seccionado .....	4
V. Instrumento de evaluación .....	4
VI. Metodología (Proceso de la Encuesta) .....	5
VII. Tamaño de la Muestra .....	5
VIII. Resultados e Interpretación .....	5
Resultados de la percepción global de las personas con la organización .....	5
Resultados de la percepción de los productos y servicios .....	9
IX. Conclusiones .....	12
X. Recomendaciones .....	12
Anexo .....	14
Distribución de frecuencia con las preguntas, cantidad de respuestas y su equivalente en porcentaje .....	14



# Servicio Nacional de Salud

## Dirección de Planificación y Desarrollo

### INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Informe de Encuesta de Percepción de los Grupos de Interés

#### VI. Metodología (Proceso de la Encuesta):

Los pasos utilizados para el desarrollo de la metodología de la encuesta de satisfacción fueron los siguientes:

1. Definir el objetivo, alcance y escala de medición.
2. Definir el número y tipo de pregunta.
3. Identificar una herramienta de gestión de encuesta en línea (Google Forms).
4. Recopilar las respuestas.
5. Procesar y analizar los resultados.
6. Desarrollar las acciones de mejora, basados en los resultados obtenidos.

#### VII. Tamaño de la Muestra:

Una muestra aleatoria de 2239 fue seleccionada del universo de personas, grupos e instituciones que componen los grupos de interés del SNS, utilizando como herramienta de muestreo la tabla ANSI/ASQ Z1-4-2008, Tabla II-B. de los cuales 521 personas respondieron.

Tamaño de la población: 2239

Nivel de muestreo general: K

Tamaño de la muestra: 125 mínimo.

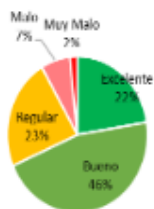
Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

#### VIII. Resultados e Interpretación:

Resultados de la percepción global de las personas con la organización:

1. En términos generales, ¿Cómo califica la imagen global de la organización y su reputación? (la información sobre el desempeño de la organización, seguimiento de protocolos, manejo de desechos contaminantes, etc.)



Cómo califica la imagen global de la organización y su reputación (la información sobre el desempeño de la organización, seguimiento de protocolos, manejo de desechos contaminantes, etc.) presenta un porcentaje de valoración positiva de 68% en tanto que sólo un 9% lo considera como Malo y Muy Malo.

#### IX. Conclusiones:

- En términos generales, la mayoría de las personas y organizaciones que componen los grupos de interés del Servicio Nacional de Salud (SNS) tienen buena percepción sobre la imagen y reputación de la institución. A pesar de esto, la misma presenta oportunidades de mejora para incrementar la imagen positiva que tienen agentes antes mencionados sobre la organización.
- Más del 80% de las personas y organizaciones que componen los grupos de interés del Servicio Nacional de Salud (SNS) se sienten satisfechos con la orientación al ciudadano/cliente que muestra la institución.
- Más de un 72% de las personas y organizaciones encuestadas tienen buena percepción sobre la transparencia de las informaciones que proporciona la organización. Asimismo, más del 75% se encuentra satisfecho con la integridad y confianza que la institución genera en ellos.
- Más del 81% de las personas y organizaciones encuestadas percibe que el SNS tiene un impacto importante en la calidad de vida de los ciudadanos.
- Los resultados con respecto al nivel de confianza que la organización genera en la prestación de productos y servicios muestran un alto porcentaje de satisfacción con más de un 79% de valoración positiva.
- En el caso de los aspectos relacionados con la agilidad y digitalización se evidencian oportunidades de mejora de alto impacto debido a que el nivel de percepción obtenido se encuentra muy cercano a la ponderación positiva.

#### X. Recomendaciones:

1. Difundir los resultados de esta encuesta con los líderes de las diferentes áreas a los fines de definir estrategias orientadas a aumentar los resultados positivos y desarrollar planes de mejora para revertir la condición de percepción negativa a positiva.
2. Se recomienda priorizar la intervención de acciones de mejora mediante un plan que permita planificar a corto mediano y largo plazo según sea el caso, visualizando las posibles inversiones de recursos financieros y no financieros en procura del mejoramiento de la eficiencia y eficacia del plan de acción de mejora ejecutando revisiones periódicas sobre los niveles de avance de las acciones contempladas en el plan anteriormente mencionado.



# Servicio Nacional de Salud

## Dirección de Planificación y Desarrollo

### INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Definición del Responsable y Frecuencia de Medición:

Santo Domingo, D.N.  
17 de marzo 2022

EI-DPD/SNS/2022/067

**A:** Dr. Mario Lama  
Director Ejecutivo

**Asunto:** Aplicación Encuestas de Percepción a Colaboradores y Grupos de Interés del SNS.

Distinguido Dr. Lama:

Reciba usted un cordial saludo; como es de su conocimiento, nuestra organización se encuentra postulando para el Premio Nacional a la Calidad. Como parte de las estrategias que debemos llevar a cabo para el bienestar de los colaboradores y grupos de interés, se deben realizar encuestas de percepción para tener conocimiento sobre las opiniones de éstos y establecer medidas que nos permitan mejorar en los aspectos evaluados.

En tal sentido, estamos requiriendo de usted, colaboración para aunar esfuerzos junto a la Dirección de Recursos Humanos con relación a la aplicación de las encuestas antes mencionadas, bajo las siguientes especificaciones:

- Aplicación de estas encuestas con una periodicidad anual.
- Socialización de los resultados (informes).
- Elaboración de plan de mejora.
- Monitoreo periódico de las acciones de mejora contempladas en el plan.

Anexo a esta comunicación, le compartimos los informes de resultados de las Encuestas de Percepción para Colaboradores SNS y Grupos de Interés, los cuales deben ser compartidos con la Dirección de Recursos Humanos a los fines que continúen con el proceso de plan de mejora y su monitoreo.

Sin otro particular por el momento y agradeciendo su colaboración,

Atentamente  
  
Lic. Iliana González  
Directoría de Planificación y Desarrollo  
Servicio Nacional de Salud  
IG/eg

# Servicio Nacional de Salud

## Dirección de Planificación y Desarrollo

### INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

#### Conclusiones:

La excelencia de una organización viene marcada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. La mejora se produce cuando dicha organización aprende de sí misma, y de otras, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan.

El Servicio Nacional de Salud (SNS) presenta este documento con el objeto de que sirva de evidencia de la realización de las acciones contenidas en el Plan de Mejora Institucional 2022, el cual se encuentra ejecutado en un **100%**.

La realización de estas acciones permitió cerrar brechas en determinadas áreas de la institución y seguir encaminados hacia la ruta de la mejora continua, en favor de la satisfacción de los ciudadanos.

# Servicio Nacional de Salud

## Dirección de Planificación y Desarrollo

### INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

<b>SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL</b>								
<b>SERVICIO NACIONAL DE SALUD</b>								
Responsable Plan: ENCARGADO DE C		NOMBRE: Grace Genao		Fecha: 15/07/2021				
Revisa:		NOMBRE: Zaret Taveras		Fecha: 28/10/2022				
Aprueba:		NOMBRE: Grace Genao		Fecha: 28/10/2022				
TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%		
Diseñar la campaña de capacitación	Dirección de RRHH					x	Campaña de capacitación diseñada.	Se ha logrado motivar una cultura de capacitación continua para el desarrollo de las habilidades y competencias del servidor.
Hacer cronograma de difusión de la campaña de capacitaciones	Dirección de RRHH					x	Cronograma de difusión de la campaña elaborado.	
Ejecutar cronograma de capacitación	Dirección de RRHH					x	Cronograma de ejecución ejecutado conforme a la planificación.	
Elaborar presentación de inducción para colaboradores nuevo ingreso	Dirección de RRHH					x	Presentación de inducción elaborada.	Hemos asegurado la preparación inicial del personal de nuevo ingreso para el buen desarrollo de sus funciones.
Informar a los departamentos involucrados	Dirección de RRHH					x	Despliegue de información a los deptos. involucrados.	
Definir frecuencia de inducciones	Dirección de RRHH					x	Frecuencia de ejecución de las inducciones definida.	
Ejecutar inducciones	Dirección de RRHH					x	Ejecución de las inducciones tal como se planificó.	
Presentar programa de innovación a la MAE y obtener aprobación	Dirección de Planificación y Desarrollo					x	Programa de innovación aprobado por la MAE.	Hemos introducido innovación en nuestros procesos y/o servicios a partir de las ideas de los colaboradores.
Establecer calendario de despliegue del programa de innovación	Dirección de Planificación y Desarrollo					x	Calendario del programa establecido.	
Comunicar inicio del programa de innovación y concursos	Dirección de Planificación y Desarrollo					x	Comunicación sobre el inicio del programa fue ejecutada.	
Dar seguimiento al programa de innovación y concursos	Dirección de Planificación y Desarrollo					x	Se realizó la primera entrega del concurso de innovación "Comparte tu Idea".	
Completar ficha de indicadores de gestión	Dirección de Planificación y Desarrollo					x	Ficha de indicadores completada.	Se ha iniciado el Monitoreo de la implementación de las acciones orientadas al trabajo transversal y la correcta gestión de los procesos. Estamos en proceso de establecer los seguimientos al cumplimiento de las mediciones y generar un informe con los resultados obtenidos.
Diseñar tablero de indicadores	Dirección de Planificación y Desarrollo					x	Tablero de indicadores diseñado.	
Dar seguimiento a las mediciones	Dirección de Planificación y Desarrollo					x	Lás diferentes áreas del SNS tienen indicadores de gestión que deben lograr y que son monitoreados en el POA. Mensualmente deben completar el logro de sus indicadores.	
Generar informe	Dirección de Planificación y Desarrollo					x	En el reporte trimestral de Monitoreo y Evaluación del POA, se reporta el logro de los indicadores de las diferentes áreas.	

# Servicio Nacional de Salud

## Dirección de Planificación y Desarrollo

### INFORME DE AVANCE PLAN DE MEJORA MODELO CAF

Definir responsable y frecuencia de medición de las encuestas de percepción para conocer la opinión de los grupos de interés sobre la imagen y rendimiento de la organización	Dirección de RRHH						x	Se definió responsable de ejecución de las encuestas y su frecuencia.	Hemos establecido la ejecución sistemática de las mediciones que nos permitan conocer los resultados de la percepción en términos de la imagen y rendimiento global de la organización, así como el impacto en los grupos de interés.
Retomar ejecución de encuesta de percepción	Dirección de RRHH						x	Se ha retomado de manera anual la aplicación de las mediciones de percepción	
Definir responsable y frecuencia de medición de las encuestas de percepción para grupos de interés sobre el proceso de toma de decisiones y el conocimiento de la misión, visión y valores	Dirección de RRHH						x	Se definió responsable de ejecución de las encuestas y su frecuencia.	Hemos establecido la ejecución sistemática de las mediciones que nos permitan conocer los resultados de la percepción en términos del involucramiento de las personas de la organización en el proceso de toma de decisiones y el conocimiento de la misión, visión y valores.
Retomar ejecución de encuesta de percepción	Dirección de RRHH						x	Se ha retomado de manera anual la aplicación de las mediciones de percepción	
Definir responsable y frecuencia de medición de las encuestas de percepción para conocer la opinión de los grupos de interés sobre la participación de las personas en actividades de mejora	Dirección de RRHH						x	Se definió responsable de ejecución de las encuestas y su frecuencia.	Hemos establecido la ejecución sistemática de las mediciones que nos permitan conocer los resultados de la percepción en términos de la participación de las personas en actividades de mejora.
Retomar ejecución de encuesta de percepción	Dirección de RRHH						x	Se ha retomado de manera anual la aplicación de las mediciones de percepción	
Definir responsable y frecuencia de medición de las encuestas de percepción para conocer la opinión de los grupos de interés sobre el conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético	Dirección de RRHH						x	Se definió responsable de ejecución de las encuestas y su frecuencia.	Hemos establecido la ejecución sistemática de las mediciones que nos permitan conocer los resultados de la percepción en términos del conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.
Retomar ejecución de encuesta de percepción	Dirección de RRHH						x	Se ha retomado de manera anual la aplicación de las mediciones de percepción	
Definir responsable y frecuencia de medición de las encuestas de percepción para conocer la opinión de los grupos de interés sobre los mecanismos de consulta y diálogo	Dirección de RRHH						x	Se definió responsable de ejecución de las encuestas y su frecuencia.	Hemos establecido la ejecución sistemática de las mediciones que nos permitan conocer los resultados de la percepción en términos de los mecanismos de consulta y diálogo.
Retomar ejecución de encuesta de percepción	Dirección de RRHH						x	Se ha retomado de manera anual la aplicación de las mediciones de percepción	
Definir responsable y frecuencia de medición de las encuestas de percepción para conocer la opinión de los grupos de interés sobre la responsabilidad social de la organización	Dirección de RRHH						x	Se definió responsable de ejecución de las encuestas y su frecuencia.	Hemos establecido la ejecución sistemática de las mediciones que nos permitan conocer los resultados de la percepción en términos de la de la responsabilidad social de la organización.
Retomar ejecución de encuesta de percepción	Dirección de RRHH						x	Se ha retomado de manera anual la aplicación de las mediciones de percepción	