

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL  
CON EL MODELO CAF  
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social**

**FECHA:**

21 Junio 2023

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

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

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo  
SGC-MAP

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

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

**CRITERIOS FACILITADORES.**

**CRITERIO I: LIDERAZGO.**

**Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Misión, visión y valores de la institución definidos y actualizados a partir del análisis del nuevo contexto estratégico institucional. Publicados en plataforma web y accesible para los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruta publicación Plan Estratégico Institucional 2021-2024-MISPAS; <a href="https://msp.gob.do/web/Transparencia/planificacion-estrategica-institucional/">https://msp.gob.do/web/Transparencia/planificacion-estrategica-institucional/</a>.</li> <li>• Procedimiento de Formulación, monitoreo y evaluación de Planes, Programas y proyectos.</li> </ul>	<p>No existe evidencia de que se haya implicado a los grupos de interés relevantes en la formulación de misión, visión y valores.</p>
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>El marco de valores se encuentra alineado a la misión y la visión vigente respetando los principios constitucionales. Dentro de lo que se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Efectividad</li> <li>• Humanización</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Respeto</li> <li>• Transparencia</li> </ul>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruta publicación Plan Estratégico Institucional 2021-2024-MISPAS <a href="https://msp.gob.do/web/Transparencia/planificacion-estrategica-institucional/">https://msp.gob.do/web/Transparencia/planificacion-estrategica-institucional/</a></li> </ul>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La misión, visión y valores están alineados con los ejes 1 y 2 de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, en los que se destaca transparencia y eficacia.</p> <p>La misión está alineada con el Objetivo 3 (Bienestar y Salud) de los ODS.</p> <p>El esquema metodológico para la formulación del Plan Nacional de Salud 2023-2030 está alineado con la Visión y Misión, se incluye el eje de inclusión como uno de los pilares.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruta publicación Web Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 <a href="https://www.transparenciafiscal.gob.do/estrategia-nacional-de-desarrollo-end-2030">https://www.transparenciafiscal.gob.do/estrategia-nacional-de-desarrollo-end-2030</a></li> <li>• Ruta publicación Web Objetivos de Desarrollo Sostenible <a href="http://ods.gob.do/Indicador/Index/27">http://ods.gob.do/Indicador/Index/27</a></li> <li>• Esquema metodológico PLANDES 2023-2030</li> </ul>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>El Ministerio de Salud ha utilizado herramientas institucionales para dar a conocer la misión, visión y valores, logrando que los grupos de interés dispongan de acceso a los canales de comunicación en contacto con estos elementos.</p> <p>Las acciones utilizadas para la publicación de misión, visión, valores y objetivos estratégicos incluyen publicaciones en portal Web, murales disponibles</p>	

	<p>en áreas de acceso y/o salas de espera de la institución, correo electrónico, entre otros.</p> <p>La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo mantiene una campaña de comunicación de la Misión, Visión y Valores institucionales.</p> <p>Para la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) 2022 se socializaron con los directivos y encargados los Objetivos Estratégicos 2021-2024.</p> <p>El programa de inducción de personal de nuevo ingreso incluye la socialización de la misión, visión y valores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación en lobby misión, visión y valores.</li> <li>• Publicación en Portal Web Misión, visión y Valores. Ruta publicación portal web: <a href="https://www.msp.gob.do/web/?page_id=249">https://www.msp.gob.do/web/?page_id=249</a></li> <li>• Presentación Inducción de Personal de Nuevo Ingreso.</li> <li>• Campaña de Valores Institucionales</li> </ul>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de</p>	<p>En el MISPAS se revisa cada cuatro años la formulación de su misión, visión, valores y estrategias, acorde a lo establecido en el Procedimiento de Revisión por la Dirección.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Revisión por la Dirección - DMS-PR-001.</li> </ul>	

<p>vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>		
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>El MISPAS dispone de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) con la finalidad de trabajar los dilemas éticos, utilizando como lineamientos el reglamento de la DIGEIG, el cual brinda asesoría sobre las dudas de carácter moral en el ejercicio de las funciones. El mes de mayo de 2022 se celebraron las elecciones de los Miembros que conforman esta Comisión.</p> <p>El MISPAS dispone de un Código de Ética del Servidor Público, el cual fue actualizado en diciembre 2021 y es tomado en cuenta en Programa de Inducción de colaboradores de nuevo ingreso. El código está en proceso de actualización bajo la coordinación de Comisión Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo-MISPAS.</p> <p>Con el propósito de dotar a los colaboradores de los conocimientos básicos sobre la función pública, fomentar la efectividad, el sentido de pertenencia, promover el bien común y la preservación de la moral pública se realizan periódicamente charlas sobre el Régimen Ético Disciplinario Ley 41-08 de Función Pública y su Reglamento 523-09.</p> <p>Todo colaborador del MISPAS en su entrada a la institución firma un Acuerdo de Confidencialidad</p> <p>La institución cuenta con el Manual de Compras y Contrataciones Públicas, aprobado en Junio 2022, el cual traza las Pautas Éticas para el proceso de</p>	

	<p>compras tanto para los suplidores como para los colaboradores.</p> <p>El MISPAS está comprometido con la implementación de buzones para conocer las Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias tanto de los colaboradores como visitantes, los cuales son abiertos y canalizados siguiendo las pautas del Procedimiento Manejo de Quejas, Denuncias, Sugerencia y Reclamaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantilla miembros oficiales de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).</li> <li>• Acta proceso de votación para elección Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo (CIGCN).</li> <li>• Nota de prensa en web Acto de Lanzamiento Manual Código de ética.</li> </ul> <p>Ruta: <a href="https://www.msp.gob.do/web/?p=14275">https://www.msp.gob.do/web/?p=14275</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Código de Ética del Servidor Público</li> <li>• Agenda de taller para el inicio de la construcción del Código de Integridad que guiará el buen actuar de los servidores públicos, proveedores y usuarios del Ministerio de Salud Pública.</li> <li>• Manual de compras y contrataciones públicas</li> <li>• Invitación a Charla sobre el Régimen Ético Disciplinario Ley 41-08 de Función Pública y su Reglamento 523-09.</li> </ul>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Mediante la Firma del Acuerdo de Confidencialidad por parte de cada colaborador se fomentan la confianza y la lealtad.</p>	

	<p>Varias direcciones de la institución llevan a cabo la realización de actividades de integración con el fin de promover el trabajo en equipo, el respeto, el compañerismo, entre otros valores.</p> <p>Los directivos y encargados realizan periódicamente reuniones de staff para estar más al tanto de los problemas, dudas y conflictos que aquejan a sus colaboradores y que pudieran obstaculizar su bienestar o el cumplimiento de los objetivos estratégicos.</p> <p>Promueve el uso del buzón de sugerencias, llenado de las encuestas de clima organizacional y de satisfacción de los servicios internos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos y lista asistencia actividad de integración Dirección Jurídica y Dirección de Desarrollo Estratégico del Sector Salud</li> <li>• Acuerdo de confidencialidad Firmado</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones,</p>	<p>En agosto del 2022 se aprobó el Manual de Organización del MISPAS, en el cual se encuentran las funciones y responsabilidades de todas las áreas de la institución y para octubre del mismo año se aprueba la estructura interna de la Dirección de Inmuno Prevenibles por vacunas y la unidad</p>	

<p>responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>organizacional para la gestión de proyectos institucionales</p> <p>Durante el Proceso de Inducción de colaboradores de nuevo ingreso se socializa la estructura organizativa.</p> <p>Los documentos tales como formularios, procedimientos, manuales, diagramas de flujo, políticas, entre otros son publicados en el Repositorio Institucional de Gestión Documental, del cual tienen acceso los colaboradores de la institución habilitados con correo electrónico institucional. También son notificados y socializados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución 00026-2022 del 04 de agosto del 2022 que aprueba el Manual de Organización y Funciones del MISPAS</li> <li>• Ruta publicación en portal de transparencia de la resolución 000068, y su adenda y las resoluciones de MOF <a href="https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/organograma/">https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/organograma/</a></li> <li>• Correo Convocatoria Lanzamiento Nuevas Estructura Organizativa MISPAS, dirigida a Viceministros y Directores</li> <li>• Cronograma de implementación Nueva Estructura Organizacional</li> <li>• Comunicación de remisión al MAP del Manual de Organización de Funciones.</li> <li>• Lanzamiento Proceso Elaboración Manual de Cargos.</li> <li>• Presentación Inducción Personal de Nuevo Ingreso.</li> </ul>	
--	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías con el fin de evaluar la Gestión Documental del Sistema de Gestión de Calidad institucional</li> <li>• Plan de Auditoría Interna DPI-FO-020</li> <li>• Link Repositorio Institucional de Gestión Documental, Ruta: <a href="https://repositoriocalidad.msp.gob.do/">https://repositoriocalidad.msp.gob.do/</a></li> <li>• Correo Notificación nuevo documento institucional.</li> </ul>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>El MISPAS evalúa el desempeño individual anualmente de los colaboradores de los distintos niveles de la organización mediante los Acuerdos de Desempeño el cual es revisado trimestralmente.</p> <p>El desempeño de la organización se mide mediante los indicadores gubernamentales, los cuales son reportados mensualmente a la Máxima Autoridad y revisados en las reuniones del Comité de Calidad</p> <p>El Plan Operativo Anual 2023 y el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 traza los objetivos de las distintas áreas de la Organización a corto y mediano plazo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de acuerdos de desempeño 2023</li> <li>• Matriz de remisión al MAP Acuerdos de Desempeño 2023</li> <li>• POA 2022 Ruta: <a href="https://msp.gob.do/web/Transparencia/plan-operativo-anual-poa/#114-poas-pdf">https://msp.gob.do/web/Transparencia/plan-operativo-anual-poa/#114-poas-pdf</a></li> <li>• PEI 2021-2024 Ruta: <a href="https://msp.gob.do/web/Transparencia/planificacion-estrategica-institucional/">https://msp.gob.do/web/Transparencia/planificacion-estrategica-institucional/</a></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes mensuales Indicadores Gubernamentales</li> <li>• Acta Comité de Calidad institucional d/f 20/04/2023</li> <li>• Comunicación de no objeción del MAP de pago por incentivo de cumplimiento de indicador gubernamental SISMAP</li> </ul>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>El MISPAS llevó a cabo mediante contratación externa, la encuesta de satisfacción de los servicios públicos que ofrece, con el objetivo de conocer las necesidades y expectativas de los usuarios.</p> <p>El MISPAS coordina un curso de lenguaje de señas con la Fundación Pro Bien de las personas con el objetivo de que los colaboradores orientados al servicio al usuario adquieran esta habilidad para ofrecer servicios a este grupo con capacidades limitadas.</p> <p>Mediante la Unidad de Equidad de Género, el MISPAS está inmerso en un proyecto de conformación de un Comité de Trabajo para la Transversalización del Enfoque de Género en Salud.</p> <p>Implementación de procesos de mejora de los servicios del sistema de autorizaciones sanitarias llevados a cabo por la DIGEMAPS a través de la iniciativa 100 días y Burocracia Cero.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI- 2021-2024</li> <li>• Informe satisfacción usuarios de servicios públicos del MISPAS 2022</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación aprobada para la coordinación Curso Básico lenguaje de señas</li> <li>• Proceso de implementación de mejoras DIGEMAPS.</li> <li>• Evidencias Comité de Trabajo para la Transversalización del enfoque de genero en salud.</li> </ul>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>El MISPAS está en proceso de implementación del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (PME) con el fin de monitorear y medir los resultados de los logros del Plan Operativo y a su vez el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>El MISPAS está inmerso en realizar acciones para el cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) liderado por la Dirección de Control y Fiscalización del Gasto. En el año 2021 este indicador estaba en 0%, a junio del 2022 el indicador estaba en 38%, a mayo 2023 este indicador está en un 94% de avance.</p> <p>El desempeño de la organización se mide mediante los indicadores gubernamentales, los cuales son reportados mensualmente a la Máxima Autoridad y revisados en las reuniones del Comité de Calidad.</p> <p>La Institución ha elaborado un Manual de Metodología para la Valoración y Administración del Riesgo (VAR) Institucional (DPD-MA-004) ubicada y socializada, en proceso de implementación.</p> <p>La Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios ha implementado el Sistema Ulticabinet, con el objetivo de medir y obtener estadísticas de los tiempos a fines de agilizar las autorizaciones sanitarias.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>DIGEMAPS forma parte de la Mesa TraSa coordinada por el Comité Nacional de Facilitación de Comercio (CNFC) del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, para la gestión de riesgos para autorizaciones sanitarias.</p> <p>La institución ha desarrollado un programa informático para la gestión y control de Inventario de los medicamentos de Alto Costo administrados por la Dirección de Acceso a Medicamentos de Alto Costo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso implementación Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (PME)</li> <li>• Proceso implementación NOBACI</li> <li>• Manual de Metodología para la Valoración y Administración del Riesgo (VAR) Institucional (DPD-MA-004) y proceso de socialización.</li> <li>• Informe de Indicadores Gubernamentales</li> <li>• Evidencias implementación Sistema Ulticabinet en DIGEMAPS</li> <li>• Presentación Mesa Trasa</li> <li>• Captura Pantalla Sistema de Gestión de Inventario Medicamentos de Alto Costo</li> </ul>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>El MISPAS ha implementado de forma sistemática el modelo de gestión de calidad (CAF) Marco Común de Evaluación (2019,2020, 2021, 2022) y en proceso para el 2023 bajo el apoyo técnico del MAP y un equipo interno multifuncional se asegura de aplicar en modelo en toda la institución.</p> <p>El MISPAS está en proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma</p>	

	<p>ISO: 9001-2015 para lo cual se viene ejecutando un plan de auditorías internas y se inició con la capacitación con la primera cohorte de auditores internos del MISPAS, a partir de julio 2023 se capacitará la segunda.</p> <p>En abril 2022 entró en vigor el Comité de Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud Ocupacional del Hemocentro Nacional, dependencia adscrita al Viceministerio de Calidad de los Servicios de Salud de este Ministerio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación de auditores internos.</li> <li>• Plan de auditorias</li> <li>• Política de calidad</li> <li>• Evidencias de aplicación Modelo CAF. Autodiagnóstico CAF 2022 y Plan de mejora institucional 2022.</li> <li>• Auditorías con el fin de evaluar la Gestión Documental del Sistema de Gestión de Calidad institucional</li> <li>• Acta de Constitución del Comité de Calidad,</li> <li>• Medioambiente y Seguridad y Salud Ocupacional</li> </ul>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El Ministerio evidencia acciones de comunicación interna de temas de interés para los colaboradores, a través de correos electrónicos masivos (comunicacionesinternas@ministeriodesalud.gob.do)</p> <p>El MISPAS activamente pública mensajes de interés vía redes sociales de instagram, twitter y facebook. La organización realiza de manera semanal un programa radial institucional “Para estar bien”, en el cual se discuten temas de interés en materia de salud.</p>	

	<p>El MISPAS garantiza la publicación de los procesos de compras y contrataciones públicas en el Portal WEB, sección Transparencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo Comunicaciones Internas</li> <li>• Publicaciones Portal WEB <a href="https://msp.gob.do/web/?page_id=3371">https://msp.gob.do/web/?page_id=3371</a></li> <li>• Captura usuario MISPAS Instagram/twitter/facebook</li> <li>• Publicación promoción “Para estar bien” en instagram.</li> <li>• Publicación proceso de compras en portal de transparencia / página web de MISPAS: <a href="https://msp.gob.do/web/Transparencia/compras-y-contrataciones/">https://msp.gob.do/web/Transparencia/compras-y-contrataciones/</a></li> </ul>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>El MISPAS ha desarrollado políticas para que este aspecto se incorpore a la cultura institucional como son: Manual de Formulación Seguimiento y Cierre de Proyectos y Procedimiento para la Gestión de Procesos.</p> <p>En la nueva estructura organizativa se crea una Unidad Encargada de Gestión de Procesos bajo la dependencia de la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p>El MISPAS aplicó la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional en el período desde el 07 de julio al 18 de agosto de 2021, a través del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública. De acuerdo con el Informe de Resultados, la organización obtuvo un 85% en el factor Liderazgo y participación y un 82.86% en la pregunta “Mi supervisor me proporciona la información necesaria</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas” y un 83% en el factor Colaboración y Trabajo en Equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Formulación Seguimiento y Cierre de Proyectos DPI-MA-002</li> <li>• Procedimiento para la Gestión de Procesos DPI-PR-011</li> <li>• Resolución 000068 d/f 17/12/2021, mediante la cual se crea una División de Sistemas y Procesos.</li> <li>• Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2021, aplicada al MISPAS</li> </ul>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El Ministerio evidencia acciones de comunicación interna de temas de interés para los colaboradores, a través de correos electrónicos masivos (comunicacionesinternas@ministeriodesalud.gob.do)</p> <p>El MISPAS activamente publica mensajes de interés vía redes sociales de instagram, twitter y facebook.</p> <p>La organización realiza de manera semanal un Programa radial institucional “Para estar bien”, en el cual se discuten temas de interés en materia de salud.</p> <p>El MISPAS garantiza la publicación de los procesos de compras y contrataciones públicas en el portal de transparencia en la página web y mediante artículos en Periódicos</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo Comunicaciones Internas</li> <li>• Publicaciones Portal WEB <a href="https://msp.gob.do/web/?page_id=3371">https://msp.gob.do/web/?page_id=3371</a></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura usuario MISPAS Instagram/twitter/facebook</li> <li>• Publicación promoción “Para estar bien” en instagram.</li> <li>• Publicación proceso de compras en el portal de transparencia en la página web y mediante artículos en Periódicos</li> </ul>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El MISPAS cuenta con una herramienta que sirve como mecanismo de retroalimentación, esta es el Buzón de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias.</p> <p>Así como la realización de la Encuesta de clima laboral 2021 aplicada al MISPAS.</p> <p>La organización lleva a cabo un proceso de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Elaborado y publicado el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.</p> <p>Desde la Dirección de Planificación y Desarrollo se está coordinando un Concurso para Proyectos de Innovación a nivel institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Manejo de Quejas, Denuncias, Sugerencia y Reclamaciones (DPD-PR-014-2021)</li> <li>• Ejemplo apertura buzón QDRS.</li> <li>• Encuesta de clima laboral 2021 aplicado al MISPAS.</li> <li>• Implementación sistema de gestión de la calidad.</li> <li>• Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora DPD-PR-004.</li> </ul>	

	• Propuesta Concurso Proyecto de Innovación	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.		No hay evidencia de que sistemáticamente se comuniquen las iniciativas del cambio previo a su implementación de manera efectiva y oportuna a los grupos de interés internos y externos.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	<p>Los líderes y directivos del MISPAS forman parte y participan activamente en las reuniones del Comité de Calidad.</p> <p>La conformación de la Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo.</p> <p>El MISPAS ha creado el Comité Administrador de la Dirección de Acceso de Alto Costo con el fin de apoyar a la referida Dirección en la definición y decisión de temas estratégicos y directrices generales de operación y gestión. Este comité está integrado por autoridades de la institución tales como el Sr. Ministro o su representante, el Viceministro de Salud Colectiva, el Viceministro de Fortalecimiento del Sector Salud, el Viceministro de Regulación de Productos de Consumo Humano, entre otros directivos.</p> <p>Altos directivos del MISPAS están inmersos en la implementación de procesos de mejora, tal como es Burocracia Cero y Reto de los 100 días</p> <p>El MISPAS ha desarrollado la iniciativa de la Ruta de la Salud, con la participación activa de directivos y</p>	

	<p>líderes de las diferentes áreas del Ministerio. Este proyecto tiene como objetivo llevar servicios de atención en salud y actividades de promoción de la salud y estilos de vida saludables a la población más vulnerable.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas, lista de participantes y fotos 1era y 2da Reunión de Comité de Calidad,</li> <li>• Comunicación de la DIGEIG que aprueba la conformación del Comité Evaluador para las Elecciones de la Comisión de Integridad.</li> <li>• Comunicación que confirma al MAP la delegación del Director de DIGEMAPS y Director de Planificación el seguimiento a los trabajos de Burocracia Cero</li> <li>• Minuta reunión técnica Burocracia Cero abril 2022.</li> <li>• Fotos involucramiento de Ministro y Directores en la Ruta de la Salud.</li> </ul>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>El MISPAS ha reactivado la realización de concursos externos para cubrir vacantes disponibles, fomentando la igualdad de oportunidades, así como la promoción de vacantes internas.</p> <p>Se ha creado dentro de la nueva estructura organizacional la División de Bienestar Laboral bajo la dependencia de la Dirección de Recursos Humanos</p> <p>El MISPAS ha implementado de manera sostenible el Reglamento de Relaciones Laborales en cumplimiento del Decreto 523-09 emitido por el MAP.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación del MAP para la apertura de Concursos externos abiertos para las posiciones técnico de compras y técnico de RRHH.</li> <li>• Resolución 000068 de fecha 17/12/2021</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>El Ministerio evidencia acciones de comunicación de forma regular con informaciones claves relacionadas a la institución. A través de correos electrónicos masivos (comunicacionesinternas@ministeriodesalud.gob.do).</p> <p>Existe una política de comunicación interna aprobada por la MAE. Además de un plan de comunicación Interna y Externa para el año 2023.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos informativos vía comunicaciones internas sobre temas claves de la organización.</li> </ul>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>El MISPAS ha implementado el procedimiento para la Evaluación de Desempeño, en la cual se plantea que los supervisores deben hacer revisión de los avances de los colaboradores cada dos meses, para monitorear y retroalimentar al personal de manera oportuna con miras de mejorar el desempeño individual.</p> <p>Ministro realiza reuniones eventuales con su equipo Directivo a fines de dar seguimiento a situaciones puntuales, plantear alternativas/posibles soluciones con miras a mejorar el desempeño de la organización.</p> <p>Varias direcciones de la organización realizan reuniones periódicas con su personal y equipo</p>	

	<p>técnico a fines de hacer seguimiento, buscar soluciones a posibles obstáculos y retroalimentar al personal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Elaboración de Acuerdos y Evaluación de Desempeño DRH-PR-004</li> <li>• Minutas/ correo electrónicos reuniones Sr. Ministro y personal Directivo</li> <li>• Listado de asistencia de reuniones de personal de varias direcciones.</li> </ul>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>El MISPAS cuenta con Procedimiento para la Revisión por la Dirección, dicha rendición de cuentas se realiza 2 veces al año de manera ordinaria.</p> <p>Continuamente la Máxima Autoridad de la institución delega autoridad y responsabilidad sobre procesos puntuales mediante comunicaciones. En coordinación con el Gabinete de la Familia, el MISPAS está implementando el Programa de Dominicana se Transforma, cuyo objetivo es la capacitación del personal sobre pilares de Liderazgo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Revisión por la Dirección.</li> <li>• Comunicaciones del Sr. Ministro sobre delegación de procesos, asignaciones puntuales a personal Directivo.</li> <li>• Comunicaciones implementación en MISPAS Dominicana Se Transforma.</li> <li>• Matriz de suplencia</li> </ul>	

<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Anualmente el Ministerio realiza un programa de capacitaciones dirigido a los distintos grupos organizacionales.</p> <p>El MISPAS ha convenido acuerdos con prestigiosas universidades del país a fin de fortalecer las competencias del recurso humano del MISPAS en materia de Salud Pública y Epidemiología.</p> <p>El MISPAS ha llevado a cabo varias formaciones al personal de salud del SNS y de las DPS/DAS a fines de fortalecer las capacidades del personal con el apoyo de instituciones gubernamentales (Ej: INFOTEP) y Organizaciones Internacionales (Ej: Programa Mundial de Alimentos).</p> <p>Capacitación en Auditor ISO 9001.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación año 2022 y 2023.</li> <li>• Convenio de Gestión de Apoyo a la Formación de Especialistas en Salud Pública, Epidemiología y Gestión de Servicios de Salud MISPAS/PUCMM.</li> <li>• Matriz de convenios y acuerdos.</li> <li>• Convenio de Colaboración Interinstitucional entre INTEC y MISPAS para actividades académicas.</li> <li>• Foto graduación Diplomado en Alimentación y Nutrición</li> <li>• Foto Capacitación de Epidemiología del personal de Salud del SNS</li> <li>• Foto de la capacitación de Auditor ISO - 9001-2023.</li> </ul>	
--	---	--

<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La Alta Dirección felicita los esfuerzos de colaboradores que hayan llevado a cabo un proceso/logro de alta relevancia.</p> <p>Los equipos de trabajo son premiados mediante un bono metálico conforme al desempeño de la institución frente al indicador gubernamental SISMAP y otro pago de incentivo adicional anual por compensación extraordinaria en caso aplicable.</p> <p>El MISPAS reconoce y premia el desempeño individual mediante el pago de bonificación anual de acuerdo con los resultados de la Evaluación de Desempeño de cada colaborador que cumple con los requisitos.</p> <p>Determinadas Direcciones premian el esfuerzo de jornadas extendidas y esfuerzos extraordinarios a través del pago de horas extras.</p> <p>La institución también utiliza las plataformas de redes sociales para reconocer logros excepcionales del personal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones de felicitaciones del Sr. Ministro a personal interno por esfuerzo extraordinario.</li> <li>• Comunicación 0032440 d/f 15/11/2021 de No Objeción del MAP sobre la no objeción para otorgar el incentivo por cumplimiento de indicadores.</li> <li>• Comunicación 0036060 d/f 22/12/2021 de No Objeción del MAP sobre la no objeción para el otorgamiento de una compensación extraordinaria anual para los empleados de la institución.</li> </ul>	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación MSP-OCF-0603-2021 d/f 23/12/2021 sobre la solicitud de pago de horas extras por esfuerzo extraordinario y jornada extendida en días festivos, suscrita por la Oficina de Control y Fiscalización.</li> <li>• Foto instagram reconocimiento al Director de Fiscalización y Control del Gasto.</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>El MISPAS lidera de manera activa mesas de trabajo/mesas técnicas con los grupos de interés relevantes tales como Asociaciones Farmacéuticas, Sociedades Especializadas de Medicina, Asociaciones Sin Fines de Lucro orientadas a la Salud, Organismos internacionales, entre otras. Anualmente el MISPAS realiza la Encuesta de Satisfacción donde recopila información directa de los usuarios sobre su percepción de los servicios que ofrece la institución.</p> <p>El MISPAS analiza y monitorea las necesidades de los grupos de interés mediante la implementación</p>	

de Buzones de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias ubicados en la sede del Ministerio.

El MISPAS lleva a cabo movilizaciones a diferentes provincias para conocer las necesidades en materia de salud de las diferentes regiones.

**Evidencia:**

- Publicación Web: Salud Pública, Colegio Médico Dominicano y Administradoras de Riesgos de Salud acuerdan ampliar cobertura de servicios de salud.  
Ruta: <https://www.msp.gob.do/web/?p=13573>
- Publicación Web: Salud Pública busca fortalecer el Acceso a Medicamentos Alto Costo de mesa técnica con Sociedades Especializadas de Medicina. Ruta:  
<https://presidencia.gob.do/noticias/salud-publica-busca-fortalecer-el-acceso-medicamentos-alto-costo>
- Publicación Web: Realizan jornada de consultas sobre reestructuración de DIGEMAPS con la participación de representantes de asociaciones de productores, comercializadores, profesionales del sector.  
Ruta: <https://map.gob.do/2021/07/09/realizan-jornada-de-consultas-sobre-reestructuracion-de-digemaps/>
- Resultados Encuesta de Satisfacción 2022
- Procedimiento Manejo de Quejas, Denuncias, Sugerencia y Reclamaciones (DPD-PR-014-2021)
- Foto actividad el Gobierno en las Provincias, encabezada por el señor Ministro de Salud en la Provincia de Espaillat, con representantes locales y juntas de vecinos.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de la ruta de la salud</li> </ul>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>El Ministro de Salud es miembro activo del Gabinete de Salud coordinado por la Vicepresidencia de la República, el cual fue creado con fines de garantizar mayores niveles de coordinación e incrementar la agilidad en la toma de decisiones a nivel de la administración pública en relación al Plan de acción contra el COVID-19 entre otras políticas de salud.</p> <p>En Marzo 2022, el MISPAS reactivó las reuniones ordinarias del Consejo Nacional de Salud, el cual es un espacio conformado por representantes del sector público y privado, para la concertación de políticas públicas en materia de salud.</p> <p>Participación semanal de representantes delegados del MISPAS en el Consejo Nacional de Seguridad Social, órgano rector y superior del Sistema Dominicano de Seguridad Social.</p> <p>El MISPAS interviene en consejos ordinarios y extraordinarios de concertación de políticas públicas en temas que tienen impacto en Salud, entre los que cabe mencionar: Consejo Dominicano de la Calidad (CODOCA), Consejo Sistema Nacional de Salud (CSNS), Consejo Directivo INCAP.</p> <p>La institución forma parte de las Comisiones de la Cámara de Diputados para proyectos de leyes relacionados a la salud. Asimismo, evidencia que, de</p>	

manera oportuna, el MISPAS remite opiniones técnicas y legales sobre proyectos de ley relacionados a Salud.

Actualmente, el Ministerio coordina la Mesa de Diálogo de Salud en el marco de la Reforma del Sector que lidera el Consejo Económico Social, a la fecha se han realizado seis reuniones con la participación de las entidades de salud gubernamentales, representantes del sector empresarial, social y laboral y los partidos políticos como resultado de esta mesa se ha sometido una propuesta que está siendo evaluada por las partes.

**Evidencia:**

- Publicación Web: Conformación Gabinete de Salud,  
Ruta: <https://vicepresidencia.gob.do/gabinete-de-salud/>
- Fotos Gabinete de Salud
- Publicación web d/f 30/03/2022 Ministro de Salud encabeza reunión del Consejo Nacional de Salud. Ruta: <https://msp.gob.do/web/?p=14903>
- Acta Consejo Nacional de Seguridad Social, CODOCA
- Acta reunión Directiva INCAP
- Confirmación No. 1001 d/f 18/05/2021 sobre participación delegado en Consejo Sistema Nacional de Salud
- Comunicación no. 000955 d/f 09/05/2022 remisión opinión jurídica a la Dirección de Coordinación de Comisiones del Senado de la República Dominicana.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación Web: MISPAS presenta avances en propuestas para reforma del sector salud. Ruta: <a href="https://www.msp.gob.do/web/?p=15119">https://www.msp.gob.do/web/?p=15119</a></li> <li>• Presentación Propuesta Reforma Mesa de Salud (CES).</li> </ul>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>En Marzo 2022, el MISPAS reactivó las reuniones ordinarias del Consejo Nacional de Salud, el cual es un espacio conformado por representantes del sector público y privado, para la identificación de políticas públicas en materia de salud.</p> <p>El MISPAS está liderando el proceso de formulación del Plan Nacional de Salud (PLANDES) 2022-2030, con la participación activa de instituciones gubernamentales, universidades, sector privado, organismos internacionales, entre otras entidades, el cual debe ser articulado con la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021–2024.</p> <p>El MISPAS está llevando a cabo el proceso de implementación de la Nueva Estructura Organizacional, la cual surgió como parte del Decreto presidencial 284-21 que declara de alto interés nacional la reforma y modernización del sector salud.</p> <p>La institución ha iniciado en este año 2022 las mesas de trabajo interinstitucionales e interdepartamentales para la elaboración del Acuerdo Marco de Gestión con el Servicio Nacional de Salud (SNS), en cumplimiento de la Ley 123-15.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Asistencia Consejo Nacional de Salud marzo 2022.</li> <li>• Nota de prensa. Acto de Lanzamiento de los inicios de trabajo para la formulación del PLANDES 2022-2030. Ruta: <a href="https://presidencia.gob.do/noticias/ministerio-de-salud-da-conocer-el-alcance-del-plan-nacional-de-salud-para-impulsar-la">https://presidencia.gob.do/noticias/ministerio-de-salud-da-conocer-el-alcance-del-plan-nacional-de-salud-para-impulsar-la</a></li> <li>• Cronograma de implementación Nueva Estructura Organizacional</li> <li>• Fotos taller de Planificación Preparatoria formulación Acuerdo Marco de Gestión, marzo 2022.</li> </ul>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>El Plan Operativo Anual 2023 fue formulado en está alineado con el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 el cual a su vez se realizó basado en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021–2024 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</p> <p>Mensualmente se mide el desempeño de las iniciativas presidenciales de salud, que son compromisos del gobierno con la ciudadanía.</p> <p>El Consejo Nacional de Salud se reúne como órgano asesor.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de Implementación POA 2023</li> <li>• Informes de iniciativas presidenciales</li> </ul>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos,</p>	<p>El MISPAS gestiona y desarrolla relaciones institucionales de manera activa con los grupos de interés, para la concertación de políticas públicas y</p>	

<p>organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>mejora de procesos, mediante la firma de convenios de colaboración con instituciones públicas y privadas.</p> <p>Entre ellas se destaca la reforma de las instituciones gubernamentales que conforman el sector salud en coordinación con el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>La institución ha creado varias Mesas de trabajo con grupos de interés, entre ellos se destacan las Asociaciones Farmacéuticas, las Sociedades Médicas Especializadas, el Colegio Médico Dominicano, las Asociaciones Sin Fines de Lucro, entre otras.</p> <p>El MISPAS está llevando a cabo la formulación del Plan Nacional de Salud (PLANDES) 2023-2030, con la participación activa de instituciones gubernamentales y no gubernamentales, universidades, sector privado, organismos internacionales, entre otras entidades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Acuerdos interinstitucionales firmados.</li> <li>• Convenio entre el MISPAS y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental d/f 06/12/2021</li> <li>• Convenio de colaboración interinstitucional entre el MISPAS y MAP para la implementación de un proceso de reforma y modernización sectorial.</li> <li>• Publicación web: MSP, sociedades médicas especializadas y CDM llegan a consenso para vacunar a niños mayores de 5 años contra COVID-19. Ruta: <a href="https://www.msp.gob.do/web/?p=13498">https://www.msp.gob.do/web/?p=13498</a></li> </ul>	
---	---	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto firma acuerdo interinstitucional INFOTEP/MISPAS/SNS para la capacitación y formación técnica del recurso humano en salud 2022.</li> <li>• Foto Acto Proyecto de Fortalecimiento de la Resiliencia de los Sistemas de Salud, con la Unión Europea, Agencia Francesa para el Desarrollo y MEPyD 2022.</li> <li>• Foto donación de 08 electrocardiógrafos por parte del Grupo Popular (ASFL).</li> <li>• Base de datos conformación mesa técnica de Economía PLANDES 2022-2030</li> <li>• Correo de invitación Comisión de Ambiente y Comisión de Inclusión, PLANDES 2022-2030.</li> </ul>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Continuamente el Sr. Ministro, los Viceministros y Directores participan en actividades organizadas por otras entidades gubernamentales, Colegio Médico Dominicano, Colegio de Enfermería, organizaciones internacionales y asociaciones profesionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de representaciones en actividades organizadas por otras instituciones.</li> <li>• Farmacéuticas.</li> </ul> <p>Publicación revista digital de participación Sr. Ministro y Viceministro de Salud Colectiva en THINK HEALTH, actividad organizada por la Cámara de Comercio Suiza.</p>	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>El MISPAS realiza intervenciones mensuales en diferentes provincias bajo la iniciativa “Ruta de la Salud: Cambia tu Estilo de Vida”.</p> <p>Durante estas movilizaciones se realizan actividades de promoción de la salud y prevención de</p>	

	<p>enfermedades crónicas, mediante conferencias magistrales dirigidas a médicos, juegos educativos para niños y adolescentes, talleres para embarazadas, conversatorios con longevos.</p> <p>Asimismo, en coordinación con el SNS se ofrecen servicios básicos de atención en salud, como chequeos de medicina general, evaluación cardiovascular, sonografías, servicios dentales.</p> <p>La institución realiza publicaciones mediante el portal web y redes sociales de los resultados obtenidos, indicadores y logros alcanzados.</p> <p>Reconocimiento a las ASFL con mejor puntuación.</p> <p>Publicidad Estamos Cumpliendo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos en redes sociales Ruta de la Salud</li> </ul>	
--	--	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político,	El MISPAS Matriz de Gestión de Riesgo, documentada, desde el área de planificación, que incluye Objetivos Generales, Objetivos Específicos (Metas), Riesgos, Niveles de Gravedad, Acciones de	

<p>variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Mitigación, Responsables, Fechas, Insumos, Presupuesto, Actividades de control, indicadores y fechas de monitoreo.  Está en revisión la Estrategia Nacional de Comunicación de Riesgos para Emergencias Sanitarias y Desastres.</p> <p>El MISPAS (representada por la DIEPI) es parte del COE-SALUD, que en materia de riesgo sanitario lidera la respuesta.  Actores clave e instituciones que forman parte del sistema nacional de emergencias, así como organismos internacionales identificados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de identificación de Riesgos DPI-FO-038 Versión 01, de fecha 21/12/2021.</li> <li>• Borrador del Proyecto: “Gestión de Riesgos y Atención a Desastres en Salud”.</li> <li>• Correo: Llamado a consulta pública sobre borrador de decreto Gestión de Riesgo y Atención a Desastres en Salud”.</li> <li>• Estrategia Nacional de Comunicación de Riesgos para Emergencias Sanitarias y Desastres, 2016.</li> <li>• Informes de reuniones asistidas</li> <li>• Remisión de datos relacionados a muertes y lesiones a causa del tránsito.</li> <li>• Listado de actores, agendas de trabajo</li> </ul>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Los Programas Presupuestarios Orientados a Resultados (PPoRs) están alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y al PEI. El diseño de estos programas, parte de una condición de interés en temas de notable relevancia social; el Ministerio</p>	

	<p>participa en cuatro POR, que corresponden a la finalidad de servicios sociales, “Prevención y Atención a la Tuberculosis”, programa “Prevención, Diagnóstico y Tratamiento del VIH/SIDA”, el cual comparte con el Consejo Nacional para el VIH/SIDA, CONAVHISDA, y de “Detección Oportuna y Atención al Cáncer, el programa “Salud Materno Neonatal” para la reducción la mortalidad materna-neonatal, el “Programa Multisectorial Reducción de Embarazo en Adolescentes”, con el propósito de asegurar el desarrollo integral de estas poblaciones vulnerables. Estos programas son monitoreados trimestralmente y reformulados cada año.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas Orientados a Resultados 2023. (PoR)</li> </ul>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Procedimiento DPD-PPP-MA-0002 “Manual de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos” en la sección 8.1.4, indica los documentos de referencia para la elaboración y actualización del PEI son: La Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Plan Nacional Plurianual del Sector Salud (PNPSP), Plan Sectorial de Salud, acuerdos internacionales y el PEI Vigente, Informe de Análisis de Situación en Salud, entre otros).</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DPD-PPP-MA-0002 “Manual de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos”</li> <li>• PEI Vigente.</li> </ul>	

<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>EL MISPAS posee varios mecanismos para analizar el desempeño interno y las capacidades de la organización: Por ejemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Posee un procedimiento interno de auditoría que establece los lineamientos para planificar y realizar auditorías al sistema de Gestión integrado del Ministerio de Salud Pública, conforme a las normativas vigentes y aplicables.</li> <li>2. Metodología CAF/Plan de Mejora.</li> <li>3. Autoevaluación Normas Básicas de Control Interno.       <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emisión del Manual de Planificación y Desarrollo que requiere la realización de un diagnóstico del último FODA ejecutado y análisis FODA para el próximo período requerido con las dependencias del MISPAS.</li> <li>2. Realizó un Análisis de Gestión de Riesgos.</li> </ol> </li> </ol> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Auditoría DPD-PR-005 Versión 01.</li> <li>• Autoevaluación CAF 2022 / Plan de Mejora 2023.</li> <li>• Informe NOBACI.</li> <li>• Procedimiento DPD-PPP-MA-0002 “Manual de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos” Versión 01.</li> <li>• Modelo de Matriz de Riesgos DPI-FO-038, de fecha 21/12/2021.</li> </ul>	
---	--	--

**Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	<p>El MISPAS traduce la misión y visión en objetivos estratégicos de largo y mediano plazo en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y los objetivos operativos concretos y a corto plazo en los Planes Operativos Anuales (POAs) en base a las prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024.</li> <li>• POAs 2023 aprobados.</li> </ul>	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>El MISPAS incluye a todos los grupos de interés <u>internos</u> para planificación estratégica y operativa institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> <li>• Listados de asistencia elaboración/ajustes de los POA 2023.</li> <li>• POAs 2023</li> <li>• Carpeta de POAS Aprobados por dependencia.</li> </ul>	No existe un proceso estandarizado para considerar las necesidades de los grupos de interés externos en el desarrollo de la estrategia.
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>El MISPAS tiene integrado dentro de las estrategias y planes aspectos de diversidad y género, así como algunos programas de responsabilidad social que son iniciativas manejadas desde el Despacho del Sr. Ministro de Salud. (Ej: Ruta de la Salud/Cambia tu Estilo de Vida). Estrategia PEDPI</p>	

	<p>(Prevención, Educación, Promoción e Intervención en Salud).</p> <p>Como iniciativa y visión en el año 2023, el Ministerio de Salud Pública implementó un modelo o estrategia denominado PEDPI (Prevención, Educación, promoción e intervención en salud) donde el objetivo central consiste en disminuir el flujo de pacientes en los centros de salud mediante jornadas previas de impacto que fomente hábitos de vidas saludables, donde Los individuos obtienen información, conocimientos, capacidades, competencias para acceder y optar por expectativas saludables.</p> <p>También disponemos del Manual de gestión medioambiental</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género 2020-2030 (PLANEG III).</li> <li>• POA Oficina Equidad de Género 2023.</li> <li>• Documentos Ruta de la Salud.</li> <li>• Documento PEDPI</li> <li>• Manual de Gestión Medioambiental</li> </ul>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y un presupuesto institucional en miras que se asegure la disponibilidad de recursos para desarrollar las estrategias de la organización.</p> <p>La Dirección de Planificación realiza una evaluación de todas las solicitudes de compra para confirmar que el insumo a adquirir se encuentra en la Planificación Operativa Anual y el Plan Anual de Compras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PACC 2023 (versión 031).</li> </ul>	<p>Manual de Compras interno está en proceso de modificación con la unidad responsable.</p>

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto 2023 aprobado al Ministerio de salud.</li> <li>• Ejemplo de Ficha de Validación Requerimientos de Compras</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Procedimiento DPI-MA-0001 “Manual de Planificación y Desarrollo” Versión 01, en la sección 8.1.4, indica los documentos de referencia para la elaboración y actualización del PEI son: La Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Plan Nacional Plurianual del Sector Salud (PNPSP), Plan Sectorial de Salud, acuerdos internacionales y el PEI Vigente, Informe de Análisis de Situación en Salud, entre otros)</p> <p>Las prioridades son reflejadas en la producción del MISPAS con los productos priorizados, productos protegidos y programas orientados a resultados (PoR) y son monitoreados por a través de sistema RUTA por el MEPyD y el SIGEF a través de DIGEPRES. Esto es reflejado en la estructura programática 2023.</p> <p>La estructura organizativa del MISPAS fue actualizada y aprobada donde se realizó una revisión completa con enfoque a la rectoría del sector salud. A través de la Resolución No. 00068 del 17 de diciembre 2021.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DPI-MA-0001 Versión 01.</li> <li>• Resolución núm. 00068.</li> </ul>	<p>Estructura programática está en fase de evaluación</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama MISPAS actualizado.</li> <li>• Estructura programática 2023</li> </ul>	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Los planes operativos y programas orientados a resultados incluyen los objetivos, resultados e indicadores para cada unidad organizacional.</p> <p>La Producción del MISPAS es monitoreada, trimestralmente, a través de las plataformas RUTA y el SIGEF (Sistema Integrado de la Gestión Financiera). La institución es retroalimentada con el Informe de Evaluación IGP el contiene indicadores, unidades de medidas, metas trimestrales.</p> <p>Así mismo, el proceso de Evaluación de Desempeño, liderado por la Dirección de Recursos Humanos, da seguimiento al cumplimiento de las metas individuales de los colaboradores, las cuales están directamente vinculadas con la planificación estratégica y operativa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POAs 2023.</li> <li>• Informe Evaluación IGP</li> <li>• Ejemplo Evaluación Desempeño 2022</li> <li>• Ejemplo Monitoreo Acuerdo de Desempeño 1er trimestre 2023</li> </ul>	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	<p>Los Planes operativos 2023 fueron aprobados por las autoridades de cada dependencia del MISPAS de manera física.</p> <p>El procedimiento de Planificación (proceso de revisión) no establece la aprobación de cada</p>	

	<p>una de las dependencias de la versión final de sus POAs, ni la socialización de los mismos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POAS 2023 firmados</li> <li>• Manual de Planificación aprobado</li> </ul>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>El procedimiento DPD-MA-001 Versión 01 establece un Monitoreo trimestral de la Producción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Trimestrales Monitoreo 1er trimestre 2023.</li> </ul>	<p>No existe una metodología de retroalimentación e introducción de mejoras y acciones para asegurar la implementación de la estrategia y el cumplimiento de las metas anuales.</p> <p>No se realiza una socialización con la gerencia de los resultados del monitoreo.</p>

**Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>El MISPAS posee una política de Innovación DPI-PO-004 versión 01, emitida en fecha 06/05/2021 para establecer en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social las estrategias que permitan fomentar las actividades de innovación, teniendo como meta la eficiencia de la gestión orientada a la optimización continua de las actividades y procesos.</p> <p>Por ejemplo, se identificó la necesidad de optimizar el proceso de formulación y monitoreo a la planificación estratégica y operativa. Para estos fines, el ministerio está en proceso de implementación de la plataforma PME.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DPI-PO-004 versión 01.</li> </ul>	<p>PME está en proceso de actualización</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de Pantalla: Plataforma PME</li> </ul>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>El MISPAS posee una política de Benchmarking-BenchLearning DPI-PO-005 versión 01, emitida en fecha 06/05/2021 para establecer las directrices para la identificación y ejecución de los benchmarking internos y externos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.</p> <p>El MISPAS, a través del departamento de Cooperación Internacional, fomenta la interacción entre organizaciones y entidades internacionales en salud. Además, asegura la representación del país en mesas y eventos mundiales de salud. Donde se intercambian estrategias, iniciativas, buenas prácticas, metodologías y conocimientos en salud.</p> <p>El Sr. Ministro es miembro del Consejo de Ministros de Salud de Centroamérica (COMISCA) que constituye la instancia política del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA), que tiene como propósito la identificación y priorización de los problemas regionales de salud.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DPI-PO-005 versión 01.</li> <li>• Informe de Representación Internacional incluyendo intercambio de experiencias</li> </ul>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El MISPAS posee una política de Innovación DPI-PO-004 versión 01, emitida en fecha 06/05/2021 para establecer en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social las estrategias que permitan fomentar las actividades de innovación, teniendo como meta la eficiencia de la gestión orientada a la optimización continua de las actividades y procesos.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DPI-PO-004 versión 01.</li> </ul>	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	<p>El MISPAS da respuesta a las QDRS (Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias) capturados a través de la línea 311. Además, existen buzones internos de QDRS para recopilar retroalimentación del personal del Ministerio. Estos están evaluados por la comisión de Ética.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de apertura (Juan Casto- División Materno infantil)</li> </ul>	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>La gestión de los recursos necesarios para la implementación de estos cambios, son requerimientos de la política de innovación DPI-PO-004-Versión 01.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DPI-PO-004 versión 01.</li> </ul>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Realizada la planificación de las necesidades de recursos humanos del MISPAS 2022, alineada a la estructura organizacional.</p> <p>Periódicamente se realizan análisis de trabajos y remuneraciones valorando el cumplimiento de las</p>	

	<p>normativas y lineamientos establecidos para la contratación de personal.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de Recursos Humanos.</li> <li>• Circular de notificación de detección de necesidades actuales y futuras de recursos humanos MISPAS</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Existen políticas transparentes implementadas de recursos humanos para los procesos de los diferentes subsistemas de recursos humanos, tales como: reclutamiento, promoción, capacitación y desarrollo, suplencia para la delegación de funciones, tomando en consideración las competencias futuras.</p> <p>Se implementan las políticas establecidas para las descripciones de las funciones de cargos comunes y para las remuneraciones establecidas por el MAP.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de Recursos Humanos.</li> <li>• Política de Reclutamiento y Selección.</li> <li>• Procedimiento de Capacitación.</li> <li>• Borrador de Matriz de Suplencia.</li> <li>• Comunicación de aprobación Escala Salarial MISPAS.</li> <li>• Instructivo para la descripción y perfiles de puestos.</li> <li>• Borrador de política sobre la promoción basado en el mérito</li> </ul>	<p>No se ha aprobado la promoción basada en el mérito.</p>
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad,</p>	<p>El reglamento interno de recursos humanos y las políticas de reclutamiento y selección de personal consideran los principios descritos en el</p>	<p>No se evidencia el desarrollo e implementación de políticas institucionales que consideren los principios de responsabilidad social.</p>

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>ordenamiento de la ley de función pública de equidad, mérito, igualdad de oportunidades y diversidad, orientados al aseguramiento del bienestar laboral de los colaboradores tomando en consideración acciones que permitan el equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>En adición, las políticas sobre estudio de clima laboral, que se realiza en coordinación con el MAP, incluyen dentro de las dimensiones la evaluación de dichos principios para determinar la percepción de los colaboradores y la implementación de planes de mejoras.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados de encuesta de clima laboral.</li> <li>• Política de bienestar laboral del reglamento interno de recursos humanos.</li> <li>• Estructura organizativa de bienestar laboral.</li> <li>• Política de reclutamiento y selección de personal.</li> </ul>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La realización de los concursos públicos establecidos en el ordenamiento jurídico es uno de los métodos que procura el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones, como una de las vías para el ingreso a cargos definitivos y el ascenso.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación ingreso a sistema de carrera administrativa.</li> <li>• Reporte de Concursos Públicos a través del SISMAP.</li> </ul>	

<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>El MISPAS desarrolla una cultura de desempeño basada en los resultados esperados en los planes estratégicos y operativos.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados de evaluaciones de desempeño.</li> <li>• Constancia de remisión al MAP de acuerdos de desempeño.</li> <li>• Minutas de seguimiento de evaluaciones de desempeño.</li> </ul>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>El MISPAS dispone de una unidad organizativa de igualdad de género, datos o estadísticas desagregados por géneros, considerando los elementos expuestos en el ejemplo.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución 000068-2021 que modifica la estructura organizativa del MISPAS.</li> <li>• Nómina institucional desagregado por géneros.</li> <li>• Lista de registro de asistencia: reunión, capacitación, actividades institucionales por género.</li> </ul>	

**Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las</p>		<p>No se cuenta con estrategia o plan de desarrollo de RRHH basado en la identificación de las capacidades y habilidades actuales y futuras de las personas y los requisitos de desempeño</p>

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>		
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>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. Adicional a esto 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de evaluación de reclutamiento y selección</li> <li>• Plan de Capacitación 2023</li> </ul>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>		<p>No se han implementado nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar las competencias.</p>
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Cada año se realiza la identificación de necesidades de capacitación, como resultado, se incluyen en el plan de capacitación actividades de formación para reforzar habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circular de notificación de detección de necesidades de capacitación.</li> <li>• Plan de Capacitación 2023</li> </ul>	<p>No existe un plan de desarrollo de competencias individuales. Así como desarrollo parcial de la metodología de evaluación del desempeño por resultados en su componente de competencias</p>

<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se dispone de un Procedimiento de Inducción que procura garantizar la inducción al puesto de los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual, así como, los formularios que sirven de herramientas para realizar una inducción al puesto, con el propósito de servir de guía durante el proceso de integración del personal de nuevo ingreso.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constancia de inducción al puesto</li> <li>• Procedimiento de Inducción</li> <li>• Reglamento Interno de Recursos Humanos</li> </ul>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se evidencian prácticas de movilidad interna y externa de los empleados, se realiza de acuerdo a las necesidades de la institución, tomando en cuenta las competencias de los servidores públicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación de vacantes internas</li> <li>• Resultado de evaluación de reclutamiento</li> <li>• Reportes SASP.</li> </ul>	
<p>7) Desarrolla y promueve 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 evidencian prácticas de capacitación de modalidad virtual a través de las plataformas y actividades formativas que ofrecen el INAP; en adición, las dependencias del MISPAS gestionan capacitaciones por medio de cooperantes internacionales relacionadas al expertis de sus funciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Certificados de participación</li> </ul>	

<p>8) Planifica 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>Se evidencia la planificación de 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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación Anual 2023</li> </ul>	
<p>9) Evalúa 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Desde el departamento de Capacitación se implementa la medición del impacto de las capacitaciones</p>	

**Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencian prácticas que procuran promover la cultura de dialogo y comunicación abierta con la intención de aportar ideas, como, por ejemplo: la implementación de buzones de denuncias, quejas y sugerencias, charlas sobre trabajo en equipo, relaciones interpersonales, comunicaciones efectivas, sesiones del comité de calidad, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Buzón de Denuncias, quejas y sugerencias.</li> </ul>	<p>No se evidencia una política o filosofía institucional sobre una cultura de comunicación abierta y dialogo en todos los niveles u horizontal / vertical.</p>

<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se evidencian prácticas que fomenten el aporte de ideas de los empleados, así como mecanismos de diálogos para realizar denuncias, quejas y sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultado estudio de clima laboral.</li> <li>• Buzón de Denuncias, quejas y sugerencias.</li> </ul>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La institución procura involucrar los empleados y actores claves en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, diseño de procesos e identificación de actividades de mejora e innovación en todos los niveles (estratégico, de apoyo y misionales) de la institución. En adición, se ha promovido la participación de la Asociación de Servidores Públicos en espacios relacionado con su misionalidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro Directiva de la Asociación de Servidores Públicos.</li> <li>• Reporte de acciones Asociación de Servidores</li> </ul>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La institución mediante la implementación de la Evaluación de Desempeño por Resultado, en su componente de Logro de Metas, procura garantizar el acuerdo de metas entre los directivos y empleados, alineados con los Planes Operativos Anuales, objetivos de su dependencia. Así como, en los talleres se procura implementar el monitoreo y evaluación para la medición de los resultados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato acuerdo de desempeño</li> <li>• Listado de participantes de talleres sobre la metodología de acuerdo de desempeño.</li> </ul>	

<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación a participar en las encuestas de clima</li> <li>• Plan de mejora</li> </ul>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La institución cuenta con un dispensario médico para los empleados y visitantes de las instalaciones. Se realizan reconocimientos de factores de riesgo y se elaboran planes de trabajo para mejorar o corregir las situaciones detectadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispensario médico</li> <li>• Informe de reconocimiento de factores de riesgo</li> </ul>	<p>No se evidencia planes de aseguramiento de aplicación de las medidas o resultados sobre el reconocimiento de los factores de riesgos por las áreas involucradas.</p>
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La institución garantiza un horario laboral que permite el equilibrio razonable entre el trabajo la vida de los empleados. El reglamento interno de recursos humanos procura la flexibilidad de jornadas laborales según la naturaleza de las áreas, debiendo ser autorizado por la Dirección de RRHH.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circular sobre el horario laboral</li> <li>• Política interna sobre licencia por paternidad</li> </ul>	

8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se evidencia acciones que apunten a prestar atención a las necesidades de empleados discapacitados
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	<p>Se evidencia prácticas de recompensa a las personas de una forma monetaria a través de incentivos individuales y colectivos establecidos en la normativa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No objeción del MAP para pago de incentivos colectivos 2022 (cumplimiento de indicadores del SISMAP)</li> <li>• Listado personal para pago de bono por rendimiento individual (carrera administrativa y rendimiento individual)</li> </ul>	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
4. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores,	Se evidencia a través de la matriz de convenios realizada en el 2023 que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, ha podido identificar y cumplir con las expectativas de las necesidades de los socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público por medio de la firma de convenios, donde las diferentes dependencias del	No se cuenta con una matriz de socios claves en donde se liste o se mantenga un inventario actualizado.

<p>fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Ministerio de Salud cumplen un rol activo para su efectividad.</p> <p>Asimismo, en procura de construir relaciones laborales sostenibles con el objetivo de cumplir con los lineamientos establecidos en el POA, y por la relación interinstitucional con el MAP, se evidencia las relaciones contractuales con el sector privado basadas en la confianza, el diálogo, la apertura con los compradores, proveedores, etc., que han formado a ser parte del sector público colaborando con el Ministerio de Salud Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Convenios 2023</li> <li>• Matriz de Procesos Adjudicados 2023</li> <li>• Comité de donativos</li> </ul>	
<p>5. Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social ha desarrollado la gestión de convenios interinstitucionales e internacionales con el objetivo de fortalecer la alianza con organizaciones en la sociedad y sectores productivos con el objetivo de impactar el sector socio-económico y medioambientales en el área de la salud.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Convenios y Acuerdos Vigentes al 2023.</li> <li>• Ruta de la Salud.</li> </ul>	<p>No se evidencia que se desarrollen y gestionen acuerdos que incluyan aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>

<p>6. Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Se evidencia que los Convenios firmados con los socios están sujetos al cumplimiento de controles de las obligaciones contraídas, a los fines de que el MISPAS pueda lograr un impacto en la sociedad, en las cuales podemos mencionar las suscritas para el 2023 con el: MAP, Hospitales, Clínicas, OPTIC, DIGESETT, Cruz Roja, JCE, OMSA, GCPS, SNS, INCORT, INFOTEP, PCMMM, INTEC, entre otras como forma de fortalecer la colaboración interinstitucional y desarrollo de capacidades internas, para la prestación de servicio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de Convenios y Acuerdos Vigentes al 2022-2023.</li> </ul>	<p>No se evidencia que se monitoreen los resultados</p>
<p>7. Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se evidencia que el MISPAS ha suscrito acuerdos con entidades privadas para desarrollar los aspectos relativos a su competencia como órgano rector del Sistema Nacional de Salud.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Convenio MISPAS/CEMEX</li> </ul>	<p>No se dispone de un sistema para identificar y monitorizar los resultados de las alianzas y colaboraciones</p>
<p>8. Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Se evidencia que en los pliegos de condiciones específicos se privilegian a proveedores que demuestran un compromiso con el medioambiente y el desarrollo sostenible, a través de las compras verdes que impactan de manera positiva la salud y el desarrollo integral de las personas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	<p>No se evidencia que se seleccionen proveedores aplicando criterios de responsabilidad social para las contrataciones públicas</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pliegos de condiciones y Ficha Técnica.</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Se cumplen con las leyes de Acceso a la Información Pública, mediante las Normativas de la A4, la cual busca establecer las directrices que deben seguir las instituciones a fin de lograr el intercambio de información de manera efectiva entre diferentes sistemas de los órganos que componen la administración pública; asimismo, la Normativa A3 la cual busca establecer las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Transparencia <a href="https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/portada-oai/">https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/portada-oai/</a>.</li> <li>• Portal de Denuncias: <a href="https://311.optic.gob.do/">https://311.optic.gob.do/</a>.</li> <li>• Portal Datos Abiertos: <a href="https://datos.gob.do/organization/ministerio-de-salud-publica-msp">https://datos.gob.do/organization/ministerio-de-salud-publica-msp</a></li> </ul>	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Se evidencia que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social a través de la Dirección de Gestión de Servicios a Usuarios, promueve enérgicamente la participación de los ciudadanos/clientes, estandarizando la búsqueda de mejorar los servicios de atención para con los ciudadanos/clientes, con el objetivo de encontrar oportunidades de innovación para garantizar la satisfacción de los ciudadanos que interactúan con el MISPAS y los servicios que este ofrece.</p> <p>En consecuencia, el MISPAS incentiva la colaboración activa de los ciudadanos/clientes a través de sus diferentes canales de atención, tales como el Centro de Contacto Directo, Portal 311, Atención al Usuario, Redes Sociales, Buzón de Sugerencias, Llamado a Consulta Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DPD-PR-015 Procedimiento Encuesta de Satisfacción;</li> <li>• DPI-PO-007 Política de Rendición de Cuentas de las ASFL del Sector Salud;</li> <li>• DPD-CGD-PR-005 Procedimiento Manejo de Quejas, Denuncia, Sugerencias y Reclamaciones.</li> <li>• Reporte quejas vía 311 octubre-noviembre 2022;</li> <li>• Invitación a Consulta Pública: <a href="https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/an-teproyecto-de-reglamento-tecnico-para-la-habilitacion-de-los-servicios-clinicos-quirurgicos-y-de-diagnostico/">https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/an-teproyecto-de-reglamento-tecnico-para-la-habilitacion-de-los-servicios-clinicos-quirurgicos-y-de-diagnostico/</a></li> </ul>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Existe evidencia que el Ministerio de Salud Pública ha creado mecanismos de integración con los usuarios y su participación en el mejoramiento de la implementación de los servicios y programas del</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>ministerio, tomando como margen de ejecución las opiniones y observaciones de los ciudadanos/clientes.</p> <p>En adición a lo anterior, el Ministerio de Salud Pública, para el año 2023 ha creado un “Llamado a Consulta Pública”, con el objetivo de regular los aspectos técnicos del proceso de habilitación de los establecimientos con servicios clínicos y quirúrgicos, donde le fue solicitado a los ciudadanos/clientes la recepción de sus opiniones a través del correo electrónico <a href="mailto:oai@ministeriodesalud.gob.do">oai@ministeriodesalud.gob.do</a> o presencial dirigiéndose a la Oficina de Acceso a la Información (OAI).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación a Consulta Pública: <a href="https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/an-teproyecto-de-reglamento-tecnico-para-la-habilitacion-de-los-servicios-clinicos-quirurgicos-y-de-diagnostico/">https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/an-teproyecto-de-reglamento-tecnico-para-la-habilitacion-de-los-servicios-clinicos-quirurgicos-y-de-diagnostico/</a></li> </ul>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se evidencia que existe en la web el portal de servicios, donde se especifican los servicios que brinda la institución, los requisitos de solicitud, así como los tiempos de respuesta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios Interactivos: <a href="https://www.msp.gob.do/web/?page_id=629">https://www.msp.gob.do/web/?page_id=629</a></li> <li>• Servicios Presenciales: <a href="https://www.msp.gob.do/web/?page_id=5848">https://www.msp.gob.do/web/?page_id=5848</a></li> </ul>	<p>El MISPAS para el año 2023 no se encuentra con la disponibilidad de carta compromiso al ciudadano.</p>

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>En el MISPAS se lleva a cabo un proceso de planificación estratégica plurianual (PEI 2021-2024), de manera que los esfuerzos de la institución se alineen PLANDES (2022-2032) conforme a los ejes de la END (hasta el 2030).</p> <p>En vista a los lineamientos estratégicos anteriormente mencionados, se planifican los recursos (medibles) que serán necesarios para los fines de poder brindar los servicios públicos correspondientes; a nivel institucional, esto es plasmado en el POA 2022.</p> <p>De la planificación estratégica antes mencionada, juntamente con el PACC, surge el presupuesto de gasto de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Presupuesto General MISPAS: <a href="https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/presupuesto-aprobado-del-ano/">https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/presupuesto-aprobado-del-ano/</a></li><li>• Plan Estratégico Plurianual MISPAS 2021-2024: <a href="https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/plan-estrategico/">https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/plan-estrategico/</a></li></ul>	

<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>El MISPAS participó en la reunión multidisciplinaria la auditoría/investigación especial de la Cámara de Cuentas y se realizó Matriz de Plan De Acción sobre los hallazgos de dicha Investigación para el proceso de urgencia para la reparación y mantenimiento general de centros bajo la modalidad de sorteo MISPAS-CCC-PU-2013-08.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitación a reunión multidisciplinaria (email en PDF)</li> <li>• Matriz de plan de acción correctivas para mitigar riesgo.</li> </ul>	<p>No se tiene establecido por procedimiento la elaboración de un presupuesto equilibrado en respuesta a los riesgos en las decisiones financieras.</p>
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La Dirección Financiera hace entregas periódicas de informes a la OAI para publicación en los portales institucionales de acceso público, de acuerdo a la normativa vigente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto General MISPAS 2023: <a href="https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/presupuesto-aprobado-del-ano/">https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/presupuesto-aprobado-del-ano/</a></li> <li>• Publicación ejecución presupuestaria MISPAS 2023 enero, febrero, marzo y abril: <a href="https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/ejecucion-del-presupuesto/#2071-2023-1643901165">https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/ejecucion-del-presupuesto/#2071-2023-1643901165</a></li> <li>• Balances Generales MISPAS 2023 enero, febrero, marzo y abril: <a href="https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/balance-general/">https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/balance-general/</a></li> <li>• Informe de Ingresos extra presupuestarios por parte de Tesorería MISPA:</li> </ul>	

<https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/relacion-de-ingresos-y-egresos/#2072-2022-1643917458>

- Realización Informe Anual Contables a diciembre 2022 de las UE 0001, 0002, 0003, 0004 y 0029 basado en Sistema de Análisis y Cumplimiento de las Normas Contables (SISANOC) de DIGECOG: <https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/balance-general/#1629316084418-13b66fab-7416>
- Realización de corte semestrales de las UE 0001, 0002, 0003 y 0004 basado en Sistema de Análisis y Cumplimiento de las Normas Contables (SISANOC) de DIGECOG: <https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/balance-general/#1629315981522-0f73f3af-7669>
- Realización de Informe Mensual de Cuentas por pagar a proveedores: <https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/balance-general/#1629314985221-c9a72df3-23c0>
- Relación de Inventario en Almacén: <https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/relacion-de-inventario-en-almacen/>
- Realización y publicación de relación de activos fijos del MISAS al 31 marzo 2023. <https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/relacion-de-activos-fijos-de-la-institucion/>
- Plan anual de compras y contrataciones PACC: <https://msp.gob.do/web/Transparencia/plan-anual-compras/>
- Respuestas a interesados de informaciones particulares y específicas por medio de la Ley de Libre Acceso a la Información.

<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>El MISPAS lleva a cabo actividades con la intención de eficientar los recursos financieros, como son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Creación de un equipo de trabajo para el manejo del Sistema TRE para los fines de agilizar el proceso de registro de contratos.</li> <li>2. Elaboración, aprobación e implementación de los manuales de Contabilidad, Tesorería y el despacho de la Dirección Financiera.</li> <li>3. Se ha implementado un proceso de control interno de los informes de ejecución física y financiera en donde se validan los reportes por parte de la Dirección Financiera.</li> <li>4. A nivel amplio, el MISPAS ha destinado un presupuesto de RD \$485,324,556.00 para los fines de fortalecer la gestión del sector salud en la Región Metropolitana. El objetivo de este proyecto es diseñar proyectos, capacitar y lograr fortalecimiento institucional.</li> </ol> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción proyecto de fortalecimiento institucional: <a href="https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/descripcion-de-los-programas-y-proyectos/#2239-2022-1650293095">https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/descripcion-de-los-programas-y-proyectos/#2239-2022-1650293095</a></li> <li>• Calendario ejecución Proyecto de fortalecimiento institucional: file:///C:/Users/MIGUEL.ESTEVA/Downloads/Calendario-de-Ejecuci%C3%B3n.pdf</li> </ul>	
<p>5) Introduce 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, a través del SIGEF reúne en un solo sistema las distintas formas de ingresos y gastos públicos, se facilita la interpretación de la operación en todo el proceso presupuestario, por lo tanto,</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>sirve como elemento central de aplicación de control y de planificación presupuestaria.</p> <p>Las cuentas de gastos, son alimentadas conforme al proceso de planificación (PLANDES, presupuesto institucional anual, POA, PACC, PEI), descrito en el punto I de este subcriterio 4.3.</p> <p>Para el 2022, el MISPAS ha destinado un presupuesto de RD \$485,324,556.00 para los fines de fortalecer la gestión del sector salud en la Región Metropolitana. El objetivo de este proyecto es diseñar proyectos, capacitar al personal con el objetivo de lograr fortalecimiento institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de Presupuesto: <a href="https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/ejecucion-del-presupuesto/#2071-2022-1643901165">https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/ejecucion-del-presupuesto/#2071-2022-1643901165</a></li> <li>• Descripción proyecto: <a href="https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/descripcion-de-los-programas-y-proyectos/#2239-2022-1650293095">https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/descripcion-de-los-programas-y-proyectos/#2239-2022-1650293095</a></li> <li>• Calendario ejecución Proyecto: file:///C:/Users/MIGUEL.ESTEVA/Downloads/Calendario-de-Ejecuci%C3%B3n.pdf</li> </ul>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>En los últimos años se ha logrado descentralizar la operación de la gestión financiera. Esto implica, que el MISPAS cómo órgano rector de salud, es el titular de la apropiación correspondiente al sector y debidamente autorizada por la ley de ingreso y gasto público. Luego los fondos se transfieren a las diferentes dependencias del MISPAS para ser ejecutados conforme a los procesos de planificación.</p>	

	<p>Por lo tanto, el enfoque del MISPAS es el de lograr integrar el uso del SIGEF a la mayor cantidad de dependencias adscritas a él, para continuar con un proceso gradual de descentralización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub-Capítulos</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>l) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>El MISPAS cuenta con el portal informativo RIGEDOC. También cuenta con el portal de transparencia a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), en el cual se publican todas las informaciones concernientes a la institución y otros relacionados del sector, tales como: funcionamiento, estructura, organigramas, procesos, informes, transparencia, etc.</p> <p>Por otra parte, se difunden informaciones de interés a través de las redes sociales, portales de servicios, correo electrónico.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal RIGEDOC: <a href="https://repositoriocalidad.msp.gob.do">https://repositoriocalidad.msp.gob.do</a></li> </ul>	

	<p>Portal de Transparencia del MISPAS:  <a href="https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/portada-oai/">https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/portada-oai/</a></p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Se evidencia que el MISPAS cuenta con información disponible recogida, procesada, almacenada y utilizada eficazmente, la cual se visualiza en el portal de transparencia y el portal de 311 de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS).</p> <p>Dentro de la Política de Mantenimiento y Desarrollo de Software en su punto 6.5 de Interoperabilidad, el cual garantiza que la información sea recogida, procesada, almacenada y utilizada eficazmente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Link de portal de transparencia:  <a href="https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/portada-oai/">https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/portada-oai/</a></li> <li>• Portal 311 Link: <a href="https://311.gob.do/">https://311.gob.do/</a></li> <li>• Además de manera cruda en el portal de Datos abiertos, Link: <a href="https://datos.gob.do/">https://datos.gob.do/</a></li> <li>• Política DTI-PO-004 Política de Mantenimiento y Desarrollo de Software.</li> </ul>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>El MISPAS a través de la Dirección de Tecnología, fomenta la educación digital usando comunicaciones educativas enviadas vía correo por nuestra División de Mesa de Ayuda <b>mesadeayuda@ministeriodesalud.gob.do</b>, potenciando el conocimiento de los usuarios para un desenvolvimiento más eficaz en sus labores diarias. También contamos con la Base de Conocimiento, donde se pueden encontrar diversas</p>	

	<p>informaciones relacionadas con la Mesa de Ayuda y sirven de herramienta a los colaboradores. Desde OAI, se envían cápsulas educativas de los diferentes portales y sus hallazgos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Mesa de Ayuda</li> <li>• Comunicaciones educativas enviadas a través del correo de Mesa de Ayuda</li> <li>• Base de conocimientos</li> <li>• Cápsulas educativas OAI</li> </ul>	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>El MISPAS cuenta con políticas de Benchmarking las cuales promueven la búsqueda de información relevante internamente con el objetivo de aportar a los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DPI-PO-005 Política de Benchmarking</li> </ul>	No se evidencian redes de aprendizaje y colaboración con el objetivo de adquirir información externa relevante.
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), monitorea el portal de transparencia del MISPAS, en virtud de la Resolución DIGEIG No. 002-2021, que crea el Portal Único de Transparencia y establece las políticas de estandarización de las divisiones de transparencia, además de la Ley No. 200-04, General de Libre Acceso a la Información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Res. DIGEIG No 002-2021</li> <li>• Ley No. 200-04</li> <li>• Evaluaciones DIGEIG</li> </ul>	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la	<p>El MISPAS cuenta con los Canales internos que garanticen el acceso a la información y promoción a la transparencia de los empleados, contamos con las</p>	No se evidencia un plan estratégico de comunicación corporativa, en cuanto a las actividades, cambios y funciones de las unidades.

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>comunicaciones internas mediante correos masivos, el portal de transparencia y el de RIGEDOC.</p> <p>La Dirección de Tecnología cuenta con canales internos de difusión de información, como el correo de la Mesa de Ayuda y el Portal de la Mesa de Ayuda, donde los colaboradores pueden acceder y buscar información relacionada con los Servicios Tics y la transferencia de conocimiento a través de los Tips educativos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enlace Portal RIGEDOC</li> <li>• Enlace Portal de Transparencia del MISPAS</li> <li>• Enlace Correo Masivos</li> <li>• Correo de Mesa de Ayuda</li> <li>• Portal de Mesa de Ayuda</li> <li>• Base de Conocimiento</li> <li>• Infografías publicación nuevos documentos RIGEDOC</li> </ul>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>El MISPAS utiliza el Portal SAIP, para que los ciudadanos puedan acceder a las informaciones públicas, a través del Responsable de Acceso a la Información (RAI), quien es el encargado de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y del intercambio de información relevante con las partes externas interesadas, establecidas en la Ley No. 200-04, General de Libre Acceso a la Información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enlace Portal SAIP</li> <li>• Enlace Portal Datos Abiertos</li> <li>• Enlace Portal de Transparencia del MISPAS</li> </ul>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de</p>	<p>La Dirección de Tecnología cuenta con servicios, procedimientos y soluciones para el aseguramiento</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	de la información, al momento de que un colaborador deja de laborar en el MISPAS.  <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpeta Nube por Usuario</li> <li>• Disco Compartido en la Red por Departamento</li> <li>• Backup de cuentas de correo para perfiles VIP</li> </ul>	
---	--	--

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	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 se formula en base a los objetivos estratégicos y operativos de la institución y se retroalimenta de manera trimestral, emitiendo informes derivados del mismo.  <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento del Plan Operativo Anual DTI</li> </ul>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se cuenta con un sistema de evaluación de la rentabilidad Costo-efectividad de las tecnologías usadas y su impacto.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	La Dirección de Tecnología cuenta con nuevas tecnologías, las cuales son aplicadas e implementadas a favor de la organización. Impulsando la generación de información y estadísticas de salud para la toma de decisiones.	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Permitiendo que los usuarios del MISPAS tengan acceso a información de los servicios que ofrece el Ministerio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Power BI (Gerencia Servicios DIGEMAPS)</li> <li>• Asistente Virtual ALBA (Vía WhatsApp)</li> <li>• Firma Digital</li> </ul>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>La Dirección de Tecnología, a través de sus comunicaciones educativas, encuestas, novedades en las diferentes herramientas de Servicios TIC, apoya la creatividad, colaboración y participación de los usuarios del MISPAS.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones Educativas</li> <li>• Correo de Mesa de Ayuda</li> <li>• Capturas de pantalla de Tips educativos</li> </ul>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La Dirección de Tecnología a través de sus diferentes Portales, ha creado espacio para quejas, sugerencias y solicitudes, en procura de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios. Cuenta con un Foro en el Portal de la página del Mispas y en el Portal de Servicios Transaccionales, una sección de <b>Soporte</b>, para que el usuario pueda exponer sus inquietudes y solicitudes de ayuda.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Servicios</li> <li>• Foro del Portal del MISPAS</li> <li>• Soporte en el Portal de Servicios</li> <li>• Portal de Gestión Documental DTI</li> </ul>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y</p>	<p>El MISPAS cuenta con Procedimientos para la protección de la data y la seguridad cibernética. El</p>	<p>El MISPAS está en proceso de elaboración de un Procedimiento de Seguridad de la Información para</p>

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Procedimiento DTI-PR-003 garantiza la protección de datos y nos da las pautas para el procedimiento en sí.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Gestión de Usuarios, Altas, Bajas.</li> <li>• Procedimiento de Backup DTI-PR-005.</li> </ul>	<p>fortalecer los documentos ya elaborados e implementados.</p>
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>El MISPAS ha eliminado el uso de formularios físicos para tramitación de solicitudes de Servicios TIC, y se han creado formularios digitalizados, los cuales se pueden completar a través del Portal de la Mesa de Ayuda, con esto se disminuye el desplazamiento a la DTI, para estos fines. También contamos con el Sistema de Gestión Documental de la DTI, a través del cual se gestionan las comunicaciones, oficios, invitaciones, fichas técnicas, etc. Esto disminuye las impresiones y copias adicionales y promueve que los colaboradores eleven sus destrezas en el trabajo electrónico.</p> <p>Contamos con la Normativa A2, la cual facilita la accesibilidad a los usuarios con discapacidad, en nuestra página oficial, también encontramos un icono de Menú de Accesibilidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formularios en Línea digitalizados</li> <li>• NORTIC A2</li> <li>• Menú de Accesibilidad</li> </ul>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).		No se cuenta con políticas y manuales de procedimiento para garantizar el mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles del MISPAS y sus dependencias
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>El MISPAS realiza limpieza continua y programada de las oficinas áreas comunes, pintura de las áreas comunes y oficinas, supervisión y cambio continuo de iluminación, colocación de cintas antideslizantes en las escaleras.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Órdenes de compras de pinturas e iluminación.</li> <li>• Fotografías de las áreas.</li> </ul>	No se cuenta con un plan para la optimización de distribución de los espacios y áreas de trabajo comunes
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No se cuenta con políticas de ciclo de vida de un sistema integrado de gestión de instalaciones.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se cuenta con espacio suficiente para la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.		No se cuenta con políticas o manuales de procedimientos para garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.

6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	El MISPAS cuenta con acceso directo a líneas de transporte público. También se cuenta con transporte diario institucional para empleados.	No se cuenta con estacionamientos suficientes para todos los empleados y visitantes
---	---	---

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

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

**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	<p>Se identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave.</p> <p>El MISPAS desarrolló el mapa de procesos el cual define la interacción de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos</li> <li>• Captura del Repositorio Institucional de Gestión Documental (RiGeDoc).</li> <li>• Enlace de acceso al repositorio: <a href="https://repositoriocalidad.msp.gob.do">https://repositoriocalidad.msp.gob.do</a></li> </ul>	No se evidencia la documentación de los procesos misionales en torno a las necesidades de los grupos de interés.
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>El MISPAS dispone de una plataforma tecnológica que aprovecha la digitalización, manejo de datos y estándares abiertos para gestión de procesos incluye los servicios y trámites que están disponibles son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro sanitario de medicamentos</li> <li>• Registro sanitario de cosméticos productos de higiene personal y del hogar</li> <li>• Registro sanitario de productos sanitarios</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

- Registro sanitario de alimentos y bebidas pre-  
envasadas
- Gestión DTI
- Habilitación y acreditación
- Alto costo y ayudas médicas
- Exequátur
- Departamento de Compras y Contrataciones
- Comunicaciones del ministro
- Gestión documental de la Dirección Jurídica
- Comunicaciones DIGEMAPS
- Gestión documental del Viceministerio de  
Salud Colectiva
- Gestión secretaría de compra

Los servicios y trámites que están en proceso de implementación son los siguientes:

- Gestión documental de emisión de certificaciones laborales y archivos de RRHH
- Gestión institucional de archivo y correspondencia
- Gestión institucional de proceso de compras y contrataciones
- Gestión documental del viceministerio de fortalecimiento y desarrollo del sector salud
- Gestión documental de sistema de calidad

El servicio de carta de trámite para la solicitud de exequátur se puede descargar en línea a través de un link colgado en la página web del MISPAS.

En proceso simplificación de trámite proceso de exequátur – Burocracia Cero.

La institución dispone de un repositorio digital organizado por tipo de documento y por dirección, donde se colocan todas las políticas, procedimientos, fichas, formularios y manuales, entre otros, que han sido estandarizados,

	<p>aprobados y publicados bajo el Sistema de Gestión Documental. De esta manera garantizamos el uso de la versión vigente del documento, y reducción del tiempo de búsqueda de la información requerida.</p> <p>Se evidencia que, a través del Sistema de Ventanilla Única, el MiSPAS pone a disposición de los ciudadanos los servicios que ofrece la institución, tanto de manera presencial como en línea.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de la pantalla de Ulticabinet donde se visualiza los trámites y servicios.</li> <li>• Captura de consulta en carta de trámite de exequátur.</li> <li>• Diagrama de flujo del proceso de exequátur – propuesto OGTIC</li> <li>• Diagrama de flujo de proceso de exequátur – Propuesto MISPAS.</li> <li>• Captura del Repositorio Institucional de Gestión Documental (RiGeDoc).</li> <li>• Enlace de acceso al repositorio: <a href="https://repositoriocalidad.msp.gob.do/">https://repositoriocalidad.msp.gob.do/</a></li> <li>• Portal Datos Abiertos: <a href="https://datos.gob.do/organization/ministerio-de-salud-publica-msp">https://datos.gob.do/organization/ministerio-de-salud-publica-msp</a>.</li> </ul>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se dispone de un Procedimiento para la Gestión de los Procesos (DPD-CGD-PR-004), en el que se define la metodología para la mejora y rediseño de los procesos de la institución.</p> <p>Se realiza la evaluación de los procesos a través de las auditorías realizadas al sistema de gestión.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

Tomando como base el modelo de las Normas Básicas de Control Internos (NOBACI) de la Contraloría General de la República (CGR), se han llevado a cabo acciones para fortalecer y mejorar el control interno institucional, dichas acciones incluyen la identificación, prevención y Administración de Riesgos que pudieran obstaculizar o impedir el logro de objetivos y metas:

1. La institución conformó el Comité de Gestión de Riesgos
2. Se estableció un Reglamento Interno para el Comité de Riesgos
3. Se estableció la metodología para la valoración de riesgos (VAR) para el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Riesgos del Mispas.
4. Diseño de las Matrices de identificación de riesgos, prevención de riesgos y Evaluación de Riesgos.

Con respecto a la gestión de proyectos se considera la identificación y valoración de riesgos, por medio del Acta Constitutiva del Proyecto.

Se dispone de asignación del presupuesto general para salud.

#### **Evidencias**

- DPD-CGD-PR-004 – Procedimiento de Gestión por Procesos.
- DPD-PR -005 – Procedimiento de Auditoria.
- Plan de Auditoria septiembre 2022
- Programa de Auditoria – septiembre 2022
- Listado de participantes Reunión Apertura Auditoría septiembre 2022
- Informe de la auditoría interna al SGC – septiembre 2022.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DPD – PR – 004 – Procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y/o de Mejoras.</li> <li>• Reglamento Interno del Comité de Gestión de Riesgos</li> <li>• Metodología para la valoración de riesgos (VAR).</li> <li>• DPI-FO-038- Matriz de identificación de riesgos</li> <li>• DPI-FO-040-Matriz para la prevención de riesgos.</li> <li>• DPI-FO-041 Matriz de Evaluación de Riesgos</li> <li>• Acta de constitución de proyectos.</li> <li>• Presupuesto MISPAS 2023. <a href="https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/pr-esupuesto-aprobado-del-ano/">https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/pr-esupuesto-aprobado-del-ano/</a></li> <li>• Informe programación indicativa anual 2023</li> </ul>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se evidencia la identificación y asignación de responsabilidades a los propietarios de procesos en la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad: procedimientos, políticas, guías, manuales, entre otros.</p> <p>Además, se dispone de la Matriz de responsables de procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de responsables de procesos</li> <li>• Manuales disponibles en Righedoc</li> </ul>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>En proceso simplificación de tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de exequatur – Burocracia Cero con la Ministerio de Educación Superior y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).</li> </ul>	

Integración de sistemas para simplificación del trámite de Exequatur.

- Expediente Único de Salud: Se busca crear los mecanismos de registro, actualización e interoperabilidad entre los diferentes actores del Sistema Nacional de Salud que permitan la creación de un expediente de salud, que no solo incluya las informaciones de las consultas médicas, si no que integre otros elementos como receta electrónica y del ambiente familiar, comunitario, laboral y medioambiental del ciudadano.

Homologación de medicamentos de la FDA y EMA: promulgación del Decreto 58-23, en el que DIGEMAPS autoriza el registro inmediato de medicamentos de origen norteamericano y europeo, lo que permitirá ponerlos a disposición de la población de manera rápida, ya que como se demostró durante la pandemia, la agilidad en los procesos de medicamentos permite salvar muchas vidas.

Registros sanitarios: reducción de tiempos de respuesta para el otorgamiento de los registros sanitarios. Decreto 44-23 de DIGEMAPS está desarrollando un modelo de acreditación y estándares de calidad donde las empresas que sean acreditadas puedan obtener los permisos sanitarios de manera inmediata.

Atendiendo a cambios en el entorno y a requerimientos de diferentes áreas del MISPAS, se evalúan los procesos que demanden un mejor desempeño. El Depto. de Calidad en la Gestión, realiza diagnósticos e identifican oportunidades de

	<p>mejora. Los rediseños de procesos se ejecutan bajo el ciclo PHVA de mejora continua.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagrama de flujo del proceso de exequatur – propuesto OGTIC</li> <li>• Diagrama de flujo de proceso de exequatur – Propuesto MISPAS</li> <li>• Comisión de Trabajo MISPAS / MESCYT</li> <li>• POA – Calidad en la Gestión</li> <li>• <a href="https://presidencia.gob.do/noticias/presidente-abinader-presenta-logros-del-programa-burocracia-cero">https://presidencia.gob.do/noticias/presidente-abinader-presenta-logros-del-programa-burocracia-cero</a></li> <li>• Decreto 58-23</li> </ul>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se realizan acciones que impulsan la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>La innovación en los procesos viene dada por varias vías: 1) por planes de mejoras que surgen de la Autoevaluación CAF y de las Auditorias 2) mejoras a los procesos para automatización, 3) por iniciativa del dueño del proceso.</p> <p>Se cuenta con la política de innovación la cual define las estrategias para fomentar las actividades de innovación, teniendo como meta la eficiencia de la gestión orientada a la optimización continua de las actividades y procesos. Además, se dispone de un sistema de incentivo y/o reconocimiento a las ideas innovadoras.</p> <p>En proceso de implementación de firma digital, con la colaboración de la Oficina Gubernamental de</p>	<p>No se evidencia la implementación de la política de Innovación.</p>

	<p>Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Innovación</li> <li>• Solicitud a la OGTIC para acompañamiento en firma digital</li> <li>• Implementación del código QR – firma digital</li> <li>• Solicitudes de Firma Digital</li> <li>• Lista de asistencia a capacitaciones de firma digital - Uso certificado de Firma Digital en el Portal de FIRMAGOB.</li> </ul>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Se establecen acuerdos de desempeño donde se asignan las metas y compromisos individuales.</p> <p>A través de los planes operativos anuales departamentales, se han definido metas orientadas a los grupos de interés, cuyo cumplimiento es medido trimestralmente.</p> <p>En adición, se emiten informes regulares relacionados a los resultados de los indicadores gubernamentales, tales como: Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), Uso de TIC e implementación de Gobierno Electrónico (iTICge), Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, Gestión Presupuestaria, Cumplimiento Ley 200-04, y Transparencia Gubernamental.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato acuerdo de desempeño</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA) 2023.</li> <li>• Informe Indicadores Gubernamentales</li> </ul>	<p>En proceso de elaboración de la carta compromiso al ciudadano.</p>

8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. ( <i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>La institución realiza Back-up, como una de las medidas necesarias para garantizar la protección de la información que se genera, todo esto está normalizado en el Procedimiento de Backups (DTI-PR-005) para garantizar la protección de datos.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de backup (DTI-PR-005).</li> <li>• Captura configuración backup Retención</li> <li>• Captura configuración backup Horario</li> <li>• Captura Histórico de backups</li> </ul>	
---	--	--

**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	<p>Se evidencia que la institución involucra a los grupos de interés y a la sociedad en general, a través de sus sugerencias y observaciones en el proceso de mejora de los servicios que ofrece la institución; mediante consultas públicas.</p> <p>Se han involucrado ciertos grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad a través de los proyectos Burocracia 0.</p> <p>Se realizan encuestas de satisfacción ciudadana con el fin evaluar el diseño, entrega y mejora de los servicios que ofrece el Mispas, así como también de conocer sus expectativas y nivel de satisfacción, a fin de contribuir con la mejora en la calidad de los servicios ofrecidos. Acorde a lo establecido en el Procedimiento de encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p>	

Se realiza encuesta de satisfacción de usuario para diferentes servicios del MISPAS (encuesta centro de contacto de Salud Mental)

Se incentiva la colaboración activa de los ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de sus diferentes canales de atención, tales como el Centro de Contacto Directo, Portal 311, Atención al Usuario, Redes Sociales y Buzón de Sugerencias

Se evidencia que se emiten respuestas a las quejas, necesidades y requerimientos de los ciudadanos.

La institución procura involucrar los empleados y actores claves en el diseño y mejora de procesos e identificación de actividades de mejora e innovación en todos los niveles (estratégico, de apoyo y misionales) de la institución.

**Evidencia:**

- Invitación a Consulta Pública:  
<https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/anteproyecto-de-reglamento-tecnico-para-la-habilitacion-de-los-servicios-clinicos-quirurgicos-y-de-diagnostico/>
- Procedimiento de Encuesta de Satisfacción Ciudadana (DPD-PR-015).
- Informe de Encuesta de Satisfacción 2022
- Presentación Resultados Encuesta de Satisfacción.
- <https://msp.gob.do/web/Transparencia/procesos-de-consultas-abiertas/>
- Publicación de Encuestas.
- DPD-CGD-PR-005-Procedimiento-Manejo-de-Quejas-Denuncias-Sugerencias-y-Reclamaciones.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades - DPD-FO-049</li> <li>• Actas de apertura de buzones.</li> <li>• Comunicación de Resultados de la encuesta firmada por el Ministro.</li> <li>• Encuesta de contact center de salud mental.</li> </ul>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Automatización de servicios al ciudadano a través de ventanilla única.</p> <p>Automatización del flujo de compras a través del aplicativo disponible para los fines: las áreas requirentes pueden conocer el estatus de sus requerimientos en tiempo real a través del código QR.</p> <p>Asistente Virtual ALBA (Vía WhatsApp) para seguimiento a los servicios solicitudes de alta, resultados pruebas de covid, centros de vacunación, información.</p> <p>Acceso a consulta de carta de trámite, consulta sobre solicitud de programa de alto costos y ayudas médicas a través del portal de Instagram.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibo que se entrega a las áreas requirentes</li> <li>• Solicitudes de compras con Código QR.</li> <li>• Pantalla de la Ventanilla única</li> <li>• Pantallas de Asistente virtual ALBA</li> <li>• Pantallas de consulta de solicitudes vía Instagram.</li> </ul>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>El MISPAS aplica la diversidad y la gestión de género a través de la Unidad de Género, quien, con el apoyo de la Máxima Autoridad Ejecutiva conformó el Comité de Transversalización con Enfoque de Género (interno)</p>	

Comité nacional de transversalización de género en Salud- participan diversos sectores vinculados a la política de salud (MEPYD, MMUJER, MPUBLICO, CIRCUITO DE SEGURIDAD SOCIAL, DOS ACADEMIAS Y 2 SOCIEDAD CIVIL.)

Mesa de atención obstétrica – Género atención obstétrica y neonatal para erradicar la violencia obstétrica.

Creación de Mesa técnica interinstitucional salud, género y discapacidad, a través de la cual se plantea aplicar las medidas de acceso universal en el MISPAS.

Mecanismo Coordinación para la respuesta a la violencia de género – creado por resolución.

Inclusión del componente de género en el proceso de inducción institucional.

Capacitación al personal de DTI, Nutrición en materia de Género, Dirección Materno Infantil y Salud Mental.

Acompañamiento técnico para ejecución de acciones con incorporación del enfoque de género por parte de las diferentes áreas del MISPAS. (Recursos Humanos, Programa adolescente, salud mental, programa de lesiones y violencia, Dirección General de Epidemiología)

Puesta en vigencia de la nueva normativa de violencia de género.

**Evidencias:**

- Comité de Transver. con Enfoque de Género.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de reuniones del Comité</li> </ul>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>El MISPAS promueve la accesibilidad a los servicios a través del sistema de ventanilla única disponible en la Página Web, con más de 70 servicios disponibles para ser solicitados las 24 horas del día, permite al solicitante conocer los requisitos, costos, cargar la documentación requerida, dar seguimiento a su solicitud y recibir el servicio final.</p> <p>Accesibilidad al Catálogo de Medicamentos Disponibles Alto Costo en la página Web</p> <p>Los resultados de la prueba de Covid, el seguimiento a las solicitudes de Alto Costo y las informaciones del centro de vacunación están a la disposición del ciudadano a través del Asistente virtual ALBA vía WhatsApp.</p> <p>Se dispone de variedad de formatos en papel y electrónico de los documentos.</p> <p>Asimismo, cuenta con la oferta de servicios presenciales desde su sede principal.</p> <p><b>Menú de Accesibilidad página Web</b>, botón de accesibilidad en nuestro portal institucional que permite a personas con discapacidad visual mejorar su experiencia de contenido</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla de la Ventanilla única</li> <li>• Pantallas para consultar los servicios en la página web</li> <li>• Listado de servicios ventanilla Única</li> <li>• Pantallas de Asistente virtual ALBA</li> </ul>	<p>Agregar los demás servicios que se brindan a la plataforma tecnológica para dar mayor facilidad a los usuarios.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantallas de consulta de solicitudes vía Instagram</li> </ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Se coordinan los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicios. Mediante los manuales de procesos y de cargos se establecen las interacciones entre nuestras dependencias y otras organizaciones relacionadas.</p> <p>A nivel interno se coordinan los procesos a través del sistema de gestión integrado. Existe coordinación entre las áreas que participan en la prestación de servicios de autorización sanitaria como DIGEMAPS, Dirección de gestión de servicios al usuario, Habilitación, Jurídica, DPS / DAS y el Laboratorio Nacional de Salud Dr. Defillo.</p> <p>Además, se mantienen acuerdos de colaboración y/o convenios con socios claves del sector público y privado y sostiene una estrecha vinculación con organismos de cooperación internacional vinculados al área de la salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforma de las instituciones gubernamentales que conforman el sector salud en coordinación con el Ministerio de Administración Pública</li> </ul>	

- Implementación de la Estrategia Burocracia Cero: Proceso de gestión de Exequátur, interoperabilidad universidades, MESCYT y Poder ejecutivo.
- Se estableció acuerdo entre MISPAS - (CNC), (MAP), Y (OGTIC) para establecer las obligaciones y compromisos de cada una de las partes para la implementación de un lugar físico para el centro de acopio documental-Santiago, con el objetivo de recibir la documentación requerida para la realización de los trámites de exequátur de ley para los profesionales de la salud y registro de farmacias de la región norte en la República Dominicana, así como para la entrega de los exequátur de salud, registros de farmacia, no objeciones, y certificaciones vinculadas con estos trámites, solicitud de inscripción de drogas controladas clase A, y solicitud de inscripción de drogas controladas clase B, (para establecimientos privados), así como todos los servicios que brinda el MAP.
- Acuerdos con Asociación De Voluntarias Del Instituto De Oncología Dr. HERIBERTO PIETER y con diferentes ARS (SEMMA, ARS PRIMERA/ HUMANO/ ARS UNIVERSAL) para la dispensación de medicamentos a pacientes autorizados por el MISPAS a través de La Dirección De Acceso De Medicamentos De Alto Costo del.
- Diagnóstico Actual: Registro de Nacimiento y Defunción- DPS/DAS y hospitales (Maternidad de Los Minas, hospital Dr. Jacinto Mañón y clínica Rodríguez Santos).

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio de cooperación entre el MISPAS Y CAASD para la fiscalización, vigilancia y control, del consumo y expendio de agua potable en las plantas procesadoras y fábricas de hielo, en el gran santo domingo.</li> <li>• Mejora en la prestación, tarifas y gestión en la entrega de los servicios, entre el MISPAS, MT, SISALRIL, CDM, Consejo De Especialidades Médicas Especializadas, ARS, la asociación de centro diagnósticos (ANADI) La Asociación Nacional De Laboratorios Privados (ANDELAP) y la Asociación Nacional De Clínicas Y Hospitales Privados (ANDECLIP).</li> <li>• Acuerdo entre Mispas/HEMOCENTRO/ SNS para sentar las bases de las operaciones y logísticas de trabajo entre los nodos, centros periféricos y hemocentro nacional.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos</li> <li>• MOF</li> <li>• Cronograma de Registro de Nacimiento y Defunción.</li> <li>• Diagrama de flujo del proceso de exequátur – propuesto OGTIC</li> <li>• Diagrama de flujo de proceso de exequátur – Propuesto MISPAS</li> <li>• Comisión de Trabajo MISPAS / MESCYT</li> <li>• Matriz de convenios 2023.</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se dispone de un sistema compartido llamado Ulticabinet, en el que interactúan: DIGEMAPS, Habilitación, Jurídica, Dirección de Gestión de Servicios.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

- Acuerdo de colaboración interinstitucional para la implementación de interoperabilidad entre MISPAS y SISALRIL
- Interoperatividad con universidades, MESCYT y Poder ejecutivo para proceso de gestión de Exequátur.
- OPTICCLOUD, procesamiento de datos y aplicaciones críticas que ocupará el MISPAS en el DATACENTER del Estado Dominicano, Administrado por la OGTIC.
- Instalación, funcionamiento y mantenimiento del MISPAS en el PUNTO GOB.
- Acuerdo entre la (OGTIC) y el MISPAS específico, para el Centro de Atención Ciudadana, bajo la responsabilidad de OGTIC será la vía por la cual se canalizarán las llamadas que hacen los ciudadanos al MISPAS para dar asistencia vía telefónica del servicio ofrecido por MISPAS dado a través de la Dirección De Salud Mental – Apoyo Psicológico.
- Interoperabilidad para el servicio a los ciudadanos e interoperabilidad para entidades, para el intercambio de datos en sistemas informáticos, Convenios sobre registro de información. – OGTIC – OPTICCLOUD.

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagrama de flujo del proceso de exequátur – propuesto OGTIC</li> <li>• Diagrama de flujo de proceso de exequátur – Propuesto MISPAS</li> <li>• Comisión de Trabajo MISPAS / MESCYT</li> <li>• Matriz de convenios 2023.</li> <li>• Captura interrelación procesos ulticabinet</li> </ul>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>EL MISPAS ha establecido grupos de trabajo con diferentes instituciones con el objetivo de solucionar problemas y definir acciones de mejoras</p> <p>Se realizan encuentros virtuales o presenciales con los proveedores y entes rectores, con miras a revisar métodos de trabajo y/o dar solución a situaciones presentadas. Posterior a estas, se planifican, ejecutan y se da seguimiento de manera sistemática a los compromisos asumidos por las partes, utilizando formatos estandarizados como listas de asistencia, agendas y actas de reunión.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de reuniones</li> <li>• Comité de calidad y Comité de compras.</li> <li>• Reunión de reunión de trabajo y de cumplimiento Ministerio de Salud Pública, el Servicio Nacional de Salud y el Colegio Médico Dominicano:</li> <li>• <a href="https://msp.gob.do/web/?p=16834">https://msp.gob.do/web/?p=16834</a></li> <li>• Mesa de trabajo: Ministerio Salud Pública, MESCYT y Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID): <a href="https://www.instagram.com/p/Cs6fMDAults/?hl=es">https://www.instagram.com/p/Cs6fMDAults/?hl=es</a></li> </ul>	

<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Se cuenta con un programa de innovación creado para motivar y reconocer las ideas que puedan traducirse en mejoras a procesos o en nuevos modelos de trabajo. El programa incluye incentivos a los colaboradores cuyas ideas resulten ganadoras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política para la Gestión de la Innovación</li> </ul>	<p>No se evidencia la implementación del programa de Innovación.</p>
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>La institución desarrolla sus procesos cumpliendo con los estándares definidos por los distintos órganos rectores (MAP, MEPyD, DIGEPRES, DIGEIG, entre otros), evidenciado a través de los resultados de los indicadores gubernamentales que mensualmente se monitorean y comparten a toda la organización.</p> <p>Los manuales de políticas y procedimientos consideran las leyes, protocolos y normativas vigentes de cara a garantizar la rendición de cuentas, transparencia, y apego a las políticas sectoriales establecidas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de indicadores gubernamentales</li> <li>• Manuales de procesos</li> </ul>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se evidencia el uso de las asociaciones en los diferentes niveles, por medio de las alianzas con las ASFL.</p> <p>Se evidencia que el MISPAS, ha firmado acuerdos con otras instituciones para facilitar o mejorar la</p>	

	<p>calidad de la prestación de los servicios que se brindan.</p> <p>Además, ejecuta alianzas con organizaciones de cooperación internacional para impulsar la implementación de programas y proyectos destinados a fortalecer el sistema de salud nacional, y corregir desviaciones en los indicadores de gestión clínica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de acuerdos y convenios</li> <li>• Minuta de reunión de la Comisión Mixta de Habilitación ASF del MISPAS</li> </ul>	
--	--	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
<p>I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>A través de la Dirección de Planificación y Desarrollo se contrató una Empresa encuestadora para la medición del servicio brindado a los usuarios basado en el modelo SERVQUAL. Se obtuvo un promedio de satisfacción de un 9.1 de 10.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de</p>	<p>Realización de la encuesta al menos 2 veces al año. No se evidencia la imagen global con respecto al seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes.</p>

	Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS). Sept. 2022	
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>A través de la encuesta se pudieron medir las siguientes dimensiones, que arrojaron los resultados detallados a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos tangibles: 89.7%</li> <li>• Fiabilidad: 84.5%</li> <li>• Capacidad de respuesta: 88.3%</li> <li>• Seguridad: 93%</li> <li>• Empatía: 90.7%</li> </ul> <p>En cuanto a la atención personalizada que se les dio a los usuarios al acceder a la institución, la encuesta arrojó un 91% de satisfacción.</p> <p>Cuando los ciudadanos requieren orientación e ingresar varios trámites a la vez se les instruye a que soliciten una cita completando un formulario establecido para darle una atención personalizada.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS). Sept. 2022</li> <li>• Formularios de citas solicitadas.</li> </ul>	No se evidencia la orientación al ciudadano cliente con respecto al trato equitativo.
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Mediante la contratación del programa REINSTITUTE, El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, realiza mesa de trabajo con los diferentes actores que involucren el proceso de Registro Sanitarios de Alimentos y Medicamentos.	Realizar al menos una actividad al año donde se involucren las partes interesadas en los procesos de la organización.

	<p>En cual fueron invitados grupos de representantes de los usuarios que aportaron ideas en el Taller de Reducir tiempos para la respuesta definitiva a la solicitud de registros sanitarios.</p> <p>Reducir tiempos para la respuesta definitiva a la solicitud de registros sanitarios.</p> <p>Para este proyecto de 100 Días de REINSTITUTE inspiran a las personas más cercanas al problema para que establezcan metas extremadamente ambiciosas y alcancen los niveles inéditos de colaboración, innovación y ejecución necesarios para lograrlas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos del taller realizado</li> <li>• Informe de logros DGSU taller Re institute</li> </ul>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Trimestralmente se publican en el portal de transparencia las estadísticas de producción del área de Gestión de Servicios a Usuarios evidenciando la cantidad de trámites ingresados y respuestas otorgadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo enviado a la OAI de las Estadísticas de producción trimestral</li> <li>• Portal de transparencia del MSP – Estadísticas Institucionales – Estadísticas de Servicios</li> <li>• <a href="https://msp.gob.do/web/Transparencia/estadisticas-institucionales-c/#EINBS">https://msp.gob.do/web/Transparencia/estadisticas-institucionales-c/#EINBS</a></li> </ul>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>A través de la encuesta se pudo medir el nivel de fiabilidad en el personal donde la encuesta arrojó un resultado promedio de 8.45 de 10. En esta división</p>	<p>Realización de la encuesta al menos 2 veces al año.</p>

	<p>de la encuesta los resultados obtenidos fueron los siguientes:  La confianza en la atención brindada <b>88%</b>  El cumplimiento de los plazos de la realización de la gestión <b>81%</b>  Promedio de satisfacción en cuanto a la fiabilidad <b>84.5%</b></p> <p>En cuanto a la dimensión de seguridad se contemplaron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El trato que le ha dado el personal con un resultado de un <b>91%</b> de satisfacción.</li> <li>• La profesionalidad del personal que le atendió con <b>95%</b> de satisfacción.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de la Encuesta de satisfacción ciudadana sobre la calidad de los Servicios Públicos ofrecidos en el MISPAS</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>A través de la encuesta se pudo medir el nivel de fiabilidad en el personal donde la encuesta arrojó un resultado promedio de 8.45 de 10. En esta división de la encuesta los resultados obtenidos fueron los siguientes:  La confianza en la atención brindada <b>88%</b>  El cumplimiento de los plazos de la realización de la gestión <b>81%</b>  Promedio de satisfacción en cuanto a la fiabilidad <b>84.5%</b>  En cuanto a la dimensión de seguridad se contemplaron:</p>	Realización de la encuesta al menos 2 veces al año.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trato que le ha dado el personal con un resultado de un 91% de satisfacción.</li> <li>• La profesionalidad del personal que le atendió con 95% de satisfacción.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de la Encuesta de satisfacción ciudadana sobre la calidad de los Servicios Públicos ofrecidos en el MISPAS</li> </ul>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Se dispone de una plataforma tecnológica para que los ciudadanos/clientes puedan gestionar los servicios de autorizaciones sanitarias del área de DIGEMAPS.</p> <p>En cuanto al área jurídica el personal de la salud puede visualizar y descargar la carta de trámite a través del siguiente link:  <a href="https://msp.gob.do/exequatur/certificacion/#!/consulta">https://msp.gob.do/exequatur/certificacion/#!/consulta</a></p> <p>Las áreas de servicios al ciudadano/cliente cuentan con horarios y costos definidos y disponibles para consulta, acceso para personas con discapacidad en caso de la Dirección de Gestión de Servicios a Usuarios a través de una rampa, servicios personalizados con oficiales de servicio al cliente, entre otras. Se pueden verificar los servicios y costos a través del siguiente link:  <a href="https://servicios.msp.gob.do/landing/#!/home">https://servicios.msp.gob.do/landing/#!/home</a></p> <p>Los tiempos de espera en la DGSU se pueden evidenciar a través del sistema de turnos; igualmente en la encuesta de satisfacción ciudadana se midió el tiempo de espera del usuario antes de ser atendido arrojando un resultado de un 86% de satisfacción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	<p>No se evidencia que estén todos los servicios de MISPAS en la plataforma, por lo que se debe agregar los demás servicios que se brindan a la plataforma tecnológica para dar mayor facilidad a los usuarios.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://servicios.msp.gob.do/landing/#/home">https://servicios.msp.gob.do/landing/#/home</a></li> <li>• <a href="https://msp.gob.do/exequatur/certificacion/#!/consulta">https://msp.gob.do/exequatur/certificacion/#!/consulta</a></li> <li>• Fotos de la rampa de acceso a la DGSU</li> <li>• Sistema de turnos</li> <li>• Resultados de la Encuesta de satisfacción ciudadana sobre la calidad de los Servicios Públicos ofrecidos en el MISPAS.</li> </ul>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>En la encuesta de satisfacción realizada se tomó en cuenta la capacidad de respuesta de la institución con un promedio de satisfacción ciudadana de un 8.83 de 10.</p> <p>En cuanto a esta dimensión de capacidad de respuesta se evidenció lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud 86% de satisfacción</li> <li>• El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado 91% de satisfacción.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de la Encuesta de satisfacción ciudadana sobre la calidad de los Servicios Públicos ofrecidos en el MISPAS</li> </ul>	No se evidencia un enfoque medioambiental en cuanto a la calidad de los productos y servicios, ni se evidencia el cumplimiento de los estándares de calidad.
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	El perfil de los encuestados para una muestra aleatoria de 407 personas, se obtuvo que el género con mayor frecuencia en utilizar los servicios de La Dirección de Gestión de Servicios a Usuarios es el femenino, con un porcentaje de 85% y el masculino con un 15%.	No se mide en la encuesta si los usuarios sobren de alguna discapacidad.

	<p>El grado de estudio alcanzado para esta encuesta es de:  Educación superior: 95%  Educación Media: 5%</p> <p>La situación laboral de los encuestados:  Trabaja: 73.5%  Desempleado: 24.5%  Estudiante: 1.5%  Ama de casa: 1%</p> <p>Edad:  De 18 a 24: 12.5%  25 a 31: 26.5%  32 a 38: 28.50%  39 a 45: 21.5%  Más de 60: 7%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de la Encuesta de satisfacción ciudadana sobre la calidad de los Servicios Públicos ofrecidos en el MISPAS</li> </ul>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No existe evidencia de la capacidad del MISPAS para la Innovación
6) Agilidad de la organización.	<p>En la encuesta de satisfacción realizada se tomó en cuenta la capacidad de respuesta de la institución con un promedio de satisfacción ciudadana de un 8.83 de 10.</p> <p>En cuanto a esta dimensión de capacidad de respuesta se evidenció lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud 86% de satisfacción</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de la Encuesta de satisfacción ciudadana sobre la calidad de los Servicios Públicos ofrecidos en el MISPAS</li> </ul>	
7) Digitalización en la organización.		Se han realizado esfuerzos para que los clientes puedan realizar sus solicitudes en línea, pagarlos por esa misma vía, (firma digital, entre otras facilidades) De todos modos se requiere de un proceso de integral de digitación que ofrezca a los clientes verdaderas facilidades.

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>A través del sistema de turnos podemos obtener reportes por categoría del servicio del tiempo de espera de los usuarios para recibir los servicios.</p> <p>El tiempo de espera de los servicios por trámite depende del tipo de trámite sometido y por categoría.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capturas del sistema de turnos por categoría con el tiempo de espera promedio, tiempo de atención y tiempo total.</li> </ul>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	Desde el área de planificación recibimos vía correo electrónico las quejas y sugerencias de los buzones que competen a la Dirección de Gestión de Servicios a Usuarios, las mismas deben ser respondidas en un plazo no mayor de 15 días.	No existe evidencia de acciones correctivas implementadas.

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico con las quejas y sugerencias recibidas y las respuestas otorgadas.</li> </ul>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No existe evidencia de resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>El MISPAS se encuentra inmerso en un plan de trabajo para la elaboración de la carta compromiso al ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas, correos y fotos de reuniones sostenidas.</li> </ul>	No se tiene la Carta Compromiso aprobada

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Los canales de comunicación que dispone el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Servicios.</li> <li>• Página Web del MISPAS</li> <li>• Redes Sociales: Instagram, Twitter, Facebook.</li> <li>• Murales informativos</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capturas de pantalla de los canales de comunicación y fotos de los murales informativos.</li> </ul>	

<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>El MISPAS cuenta con el Portal Institucional o Portal de Transparencia además de otros portales donde se evidencia disponibilidad y exactitud de las informaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Transparencia</li> <li>• Portal RIGEDOC</li> <li>• Portal de Datos Abiertos</li> </ul>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), a través de las evaluaciones que realiza mensualmente al portal de transparencia, percibe nuestro rendimiento y resultado; dando disponibilidad a estos objetivos cumplimos con los indicadores gubernamentales a que apuntamos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones DIGEIG</li> <li>• Informe de Indicadores Gubernamentales</li> </ul>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se evidencia disponibilidad y facilidad de los Datos Abiertos, dado que son actualizados mensualmente por la OAI y tienen un valor de 5 Puntos, tal como establece la DIGEIG en la Res. DIGEIG No. 002-2021, que Crea el Portal de Transparencia y las Políticas de Estandarización de las divisiones de Transparencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones DIGEIG</li> </ul>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Horarios definidos en la página web de las dependencias prestadoras de servicios. Ver portales web.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de la página web de los horarios definidos.</li> </ul>	
6) Tiempo de espera.	<p>A través del sistema de turnos podemos obtener reportes por categoría del servicio del tiempo de espera de los usuarios para recibir los servicios.</p> <p>El tiempo de espera de los servicios por trámite depende del tipo de trámite sometido y por categoría.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capturas del sistema de turnos por categoría con el tiempo de espera promedio, tiempo de atención y tiempo total.</li> </ul>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>El tiempo de espera para culminar el proceso va a depender del tipo de trámite y el tipo de solicitud que ingrese el usuario, para cada uno se tiene un tiempo establecido y medido.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de servicios actualizados</li> <li>• Captura sistema de turnos de ventanilla única</li> </ul>	
8) Costo de los servicios.	<p>La Dirección de Gestión de Servicios a usuarios dispone de un listado de los Servicios que cuentan con precios y tasas definidos.</p> <p>Los costos de los servicios están definidos en la cartera de servicios y en el portal web del MISPAS. Ver portales web, y formularios de servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de los servicios con sus tasas.</li> <li>• Captura del portal web del MISPAS</li> </ul>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).		No se evidencia mediciones de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios online, otros)

### 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>Mediante la contratación del programa REINSTITUTE, El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, realiza mesa de trabajo con los diferentes actores que involucren el proceso de Registro Sanitarios de Alimentos y Medicamentos. En cual fueron invitados grupos de representantes de los usuarios que aportaron ideas en el Taller de Reducir tiempos para la respuesta definitiva a la solicitud de registros sanitarios.</p> <p>Para este proyecto de 100 Días de REINSTITUTE inspiran a las personas más cercanas al problema para que establezcan metas extremadamente ambiciosas y alcancen los niveles inéditos de colaboración, innovación y ejecución necesarios para lograrlas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos del taller y listado de asistencia</li> </ul>	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Se llevan estadísticas de las sugerencias recibidas e implementadas, las mismas están a cargo del departamento de Calidad en la Gestión	

3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	No se evidencia el grado de utilización de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se evidencia la existencia de Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No existe el procedimiento o fase del proceso que incluya el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>El MISPAS cuenta con el portal 311 y los buzones de Sugerencias que permiten la participación de los ciudadanos en productos y servicios. Además, se evidencia el enlace al Portal SAIP que les permite a los ciudadanos acceder a las informaciones públicas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal 311</li> <li>• Buzón Sugerencias</li> <li>• Portal SAIP</li> </ul>	

<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>A través de las evaluaciones que DIGEIG realiza mensualmente mide el nivel de transparencia del MISPAS. El Cumplimiento a la Ley No. 200-04 y Transparencia Gubernamental, Son los indicadores para medir las acciones por la transparencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones DIGEIG</li> <li>• Informe Indicadores Gubernamentales</li> </ul>	
--	---	--

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

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

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

**I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Los colaboradores dicen sentirse orgullosos de formar parte del MISPAS. En los resultados de la encuesta de clima laboral el promedio general del 2021 es 84.29% en comparación con el 2019 que fue de: 83% para un incremento de un 1.29%. En cuanto al mejor lugar para trabajar en el 2021 fue de 53.34%, mientras que en el 2019 la satisfacción fue de 51%, mostrando un incremento de un 2.34%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Estudio de Clima Laboral 2021 y 2019.</li> <li>• Resultados de Encuestas de Satisfacción 2022</li> </ul>	<p>No existe evidencia de la percepción de la imagen y el rendimiento global de la organización para la sociedad o los ciudadanos clientes.</p>

<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Según la encuesta de clima laboral en promedio general:  En el 2021 el 63.81% de los colaboradores dicen que sus supervisores comunican la visión, misión y los valores de la organización, mientras que en el 2019 fue de un 65% para una disminución de un 1.19%.  Adicional a esto, en el 2021 60% los colaboradores expresan que la institución implementa planes dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional en su institución Vs 75% en el 2019 para una disminución de 15%.  Tanto en el 2021 como en el 2019 el 85% de los servidores expresan que impulsa cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Estudio de Clima Laboral 2021 y 2019.</li> </ul>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Según la encuesta de clima laboral en promedio general:  Tanto en el 2021 como en el 2019 el 85% de los servidores expresan que impulsa cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Estudio de Clima Laboral 2021 y 2019.</li> </ul>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>De acuerdo a la encuesta de clima laboral en promedio general:  En el 2021 el 70.47% de los colaboradores reconoce que la institución cuenta con códigos de ética y conducta actualizados en comparación con el 2019</p>	

	<p>que fue de un 79% hubo una disminución de un 8.53%.</p> <p>Mientras que en el 2021 el 82.86% de los colaboradores dice que en su área se actúa conforme a los valores que fomenta mi institución, durante el 2019 el promedio fue de un 89% marcando una diferencia de un 6.14% entre estos dos años.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Estudio de Clima Laboral 2021 y 2019.</li> </ul>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>El Ministerio de Salud Pública tiene implementado diferentes mecanismos de consulta, entre estos se encuentran el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311 y los buzones de sugerencias tanto para uso de los ciudadanos como de los empleados. Adicional a esto cada dos años se realiza una encuesta de clima donde pueden participar los colaboradores de este ministerio y expresar sus quejas y sugerencias.</p> <p>Según la encuesta del clima laboral tanto en el 2019 como en 2021 un promedio del 45% de los colaboradores afirmaron conocer la existencia de comités para captar las sugerencias de mejora.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311</li> <li>buzones de sugerencias</li> <li>Informe Estudio de Clima Laboral 2021 y 2019</li> </ul>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>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>	

	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte Nóminas de ayudas</li> </ul>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>De acuerdo a lo establecido en el informe del estudio del clima laboral en el 2021 en promedio: el 85.24% de los colaboradores dice que impulsa cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar vs el 2019 donde el promedio fue de un 85% hubo una disminución de un 0.24%.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Estudio de Clima Laboral 2021 y 2019</li> </ul>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se mide la percepción de las personas respecto al impacto de la digitalización en la organización.
9) La agilidad de la organización.		No se mide la percepción de las personas respecto a la agilidad de la organización.

## 2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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>En promedio: en el año 2021 el 64.29% del personal dice contar con el material que necesita para el desempeño de sus funciones, a diferencia del 2019 donde la cifra fue de un 55% marcando un aumento de un 9.29%. En el 2019 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 vs el 81.9% en 2021 con un aumento de 4.9%. En 2021 el 81.43% entiende que su supervisor logra los objetivos institucionales sin incrementar el gasto a diferencia del 2019 donde la cifra fue de un 77% con un aumento de</p>	

	<p>4.43%. Además, el 71.91% de los colaboradores entiende que la estructura de su área está alineada con el cumplimiento de sus objetivos durante el 2021, a diferencia del 2019 donde un 66% de estos afirmaban lo mismo para un aumento de 5.91%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Estudio de Clima Laboral 2021 y 2019</li> </ul>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>El estudio de clima laboral del 2021 arrojó que en promedio el 53.81% de los servidores públicos del MISPAS opina que los procedimientos de la institución están actualizados mientras que en 2019 la misma encuesta arrojó un 51% evidenciando un crecimiento de un 2.81%. Además, el 77.15% de los servidores entiende que se implementan propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo en el 2021 diferente del 2019 donde el promedio de servidores que pensaban los mismo fue de 63% con un crecimiento de 14.15%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Estudio de Clima Laboral 2021 y 2019</li> </ul>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Según la encuesta de clima laboral del 2021 en promedio general el 82.38% de los colaboradores opina que su supervisor distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades y competencias, diferente del 2019 donde un 78% opinaba lo mismo, dejando un margen de crecimiento de 4.38%. Además, el 73.81% en el 2021 percibe que la cantidad de funciones que tienen asignadas, les permite desarrollarlas con la calidad esperada y en el tiempo estimado vs un 65% en 2019 estableciendo un crecimiento de un 8.81%.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Estudio de Clima Laboral 2021 y 2019</li> </ul>	
4) La gestión del conocimiento.		No se han creado mecanismos para captar la opinión de las personas respecto al impacto de la digitalización en la organización.
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>En promedio en el 2021 el 71.43% de los empleados entiende que la institución utiliza de forma eficiente los medios de comunicación interna, y en 2019 el 68% afirmaba lo mismo fijando un incremento de un 3.43%. En 2021 el 83.81% VS 81% en 2019 de los colaboradores percibe que en su trabajo se comunican entre las diferentes áreas fijando un crecimiento de 2.81%. En el 2021 el 81.9% de los colaboradores afirma que su supervisor le proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de su trabajo y cumplimiento de las metas, por otra parte, en el 2019 solo el 77% pensaba lo mismo, instaurando un crecimiento de 4.9%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Estudio de Clima Laboral 2021 y 2019</li> </ul>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>En promedio en el 2021 el 67.62% del personal percibe que su supervisor lo distingue cuando logra las metas asignadas, mientras que en el 2019 solo el 56% de los colaboradores estuvo de acuerdo con esto, instaurando un aumento de 11.62%. Además, en el 2021 el 45.24% expresó que en la institución existen mecanismos para reconocer el personal, lo mismo reconoció tan solo el 40% durante el 2019, denotando una variación de un</p>	

	<p>5.24% en aumento y el 64.28% entiende que en su área se reconoce el logro de resultados en el año 2021 vs un 57% durante el año 2019, haciendo visible un aumento de 7.28%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Estudio de Clima Laboral 2021 y 2019</li> </ul>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>En promedio general en el 2021 el 82.38% del personal expresa que su supervisor le alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo en comparación con el año 2020 donde la encuesta arrojó un 83% mostrando disminución de 0.42%. Además, el 85.24% entiende que impulsa cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajar en 2021 vs 2020 donde la encuesta arrojó un 85%, en este periodo hubo un aumento de 0.24%. El 88.57% en 2021 percibe que en su área buscan nuevas formas de brindar los servicios y en 2019 un 80% afirmó que perciben lo mismo, aumentando en un 8.57%. En 2021 49.05% y en el año 2019 un 45% reconocen que en la institución existen comités que captan nuestras sugerencias para mejorar mostrando un incremento de 4.05%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Estudio de Clima Laboral 2021 y 2019</li> </ul>	

### 3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>En promedio en el 2021 un 66.19% de los colaboradores expresan que la institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional vs un 60% en 2020 arrojando un aumento de 6.19%. En 2021 un 60% y en 2019 el 47% del personal expresa que participa en la elaboración y la implementación de planes de mejoras que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional de la institución con un crecimiento de 13%. El 90.48% de los colaboradores en 2021 percibe que su superior los trata con respeto, cordialidad y confianza, mientras que en 2019 solo el 88% dijo lo mismo, este porcentaje aumento 2.48%. El 79.05% en 2021 y el 72% en 2019 entiende que en su área concilian con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo esto quiere decir que aumentó un 8.05%. El 61.90% del personal percibe que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar el trabajo en el año 2021 y 42% en 2019 para un aumento de 19.10%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Estudio de Clima Laboral 2021 y 2019.</li> </ul>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>En promedio en el 2021 el 86.19% del personal expresa que en su área se respeta el horario de trabajo, diferente del 2019 donde solo un 52% de los colaboradores expresaron lo mismo instaurando un crecimiento de 34.19%. La institución los apoya cuando tiene urgencia familiar expreso el 90.47% de los colaboradores en 2021 vs 93% en 2019, para un descenso de 2.33%. En el 2021 el 78.57% del personal entiende que su trabajo le permite dedicar tiempo a su familia y en 2019 un 77% evidenciando un aumento de 1.57%. y el 61.90% de los colaboradores en el año 2021 expresaron</p>	

	<p>que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo vs 2019 donde un 42% del personal afirmo lo mismo, marcando un aumento de 19.90%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Estudio de Clima Laboral 2021 y 2019</li> </ul>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>En promedio en el 2021 el 50% del personal percibe que en la institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres, distinto del 2019 donde la cifra que arrojó la encuesta fue de 45%, estableciéndose un aumento de 5%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Estudio de Clima Laboral 2021 y 2019</li> </ul>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>En promedio el 62.86% del personal en el 2021 percibe que la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad vs un 55% en 2019 para un aumento de 7.86%. En el 2021 el 61.90% de los colaboradores expresa que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo, aumentando en un 19.10% en comparación con el 2019 donde la encuesta arrojó un 42%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informe Estudio de Clima Laboral 2021 y 2019</p>	

**4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		

<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>En promedio el 62.86% del personal en el 2021 percibe que la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad vs un 55% en 2019 para un aumento de 7.86%. En el 2021 el 61.90% de los colaboradores expresa que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo, aumentando en un 19.10% en comparación con el 2019 donde la encuesta arrojó un 42%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Estudio de Clima 2019 y 2021</li> </ul>	
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>En promedio la encuesta de clima arrojó que en el 2021 el 85.24% de los colaboradores afirma impulsa cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajar y un 85% en 2019 por lo que hubo un crecimiento de 0.24%. En el 2021 el 60% y en el 2019 solo un 47%, participan en la elaboración e implementación de planes de mejora, por lo que presenta un aumento de 13%. Un 82.38% de los servidores perciben que los supervisores los alientan a ser creativos y tomar en cuenta otras formas de realizar el trabajo en el 2021, y en el año 2019 un 83% afirma lo mismo decreciendo en un 0.62%, adicionalmente en el 2021 un 88.57% entiende que en su dependencia buscan nuevas formas de brindar los servicios y en el 2019 solo un 80% por lo que hubo un crecimiento de 8.57% y el 93.8% expresa que conoce el impacto de su trabajo en la institución durante el año 2021 mientras que en el 2019 los resultados dieron que el 88% de los servidores conocen el impacto de su trabajo en la institución por lo tanto hubo un crecimiento de 5.8%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Estudio de Clima Laboral 2019 y 2021</li> </ul>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>En promedio el 60.47% del personal en el 2021, percibe que en la institución se promueve la cultura de la profesionalización y solo un 56% en el 2019 lo que indica un crecimiento de 4.47%. En 2021 un 70.95% y en 2019 un 44% de los colaboradores perciben que la capacitación que reciben está relacionada con su desarrollo profesional, marcando un aumento de 26.95%. El 62.38% en 2021 entiende que el programa de capacitación está alineado a las funciones vs 52% en el 2019, reflejando un aumento de 10.38%. En el 2021 su supervisor le permite cumplir con la capacitación que ha programado, mientras que en 2019 un 91% expresó lo mismo dejando un evidente descenso de 6.28%, y el 84.29% durante el 2021 aplica la capacitación que recibe para mejorar su desempeño en el trabajo, distinto del 2019 donde un 80% aplicaba estas capacitaciones para optimizar sus labores, por lo que hubo un crecimiento de 4.29%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Estudio de Clima Laboral 2019 y 2021</li> </ul>	

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad,		No se miden indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas.

índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).		
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>En promedio en el 2021 el 82.38% y en 2019 un 83% del personal expresa que su supervisor le alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo, estableciéndose un incremento de 0.62%. El 85.24% del personal entiende que impulsa cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajar durante el 2021, mientras que en 2019 la encuesta arrojó un 85%, por lo que hubo un crecimiento de 0.24%. En el 2021 el 88.57% de los colaboradores dijeron que perciben que en su área buscan nuevas formas de brindar los servicios, la misma pregunta dio un resultado de 80% en el año 2019, fijando un crecimiento de 8% en este lapso de tiempo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Estudio de Clima Laboral 2019 y 2021</li> </ul>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se evidencia registro de los dilemas éticos reportados.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se realizan actividades relacionadas con la responsabilidad social
5) 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	<p>El MISPAS realiza con frecuencia anual, la encuesta de satisfacción ciudadana y posee buzones de quejas y sugerencias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de encuesta de satisfacción</li> </ul>	

el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de apertura de buzón de quejas y sugerencias</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>Anualmente el Ministerio de Salud Pública evalúa el rendimiento de los colaboradores mediante la elaboración y evaluación de acuerdos de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de resultados de las evaluaciones de desempeño.</li> </ul>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>En promedio en el año 2021 el 88.59% de los colaboradores expresaron que tiene la habilidad para utilizar las tecnologías de la información en el desempeño de nuestras funciones y en el 2019 el 86% del personal expresó lo mismo, por lo que hubo un incremento de 2.59%. El 90.0% durante el 2021 entiende que utiliza eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios, mientras que en el 2019 solo un 84% del personal dijo lo mismo, evidenciándose un aumento del 6%. Y en el año 2021 el 91.90% percibe que para el desempeño de sus funciones es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones, distinto del año 2019 donde un 88% de los colaboradores afirmaba esto, instaurándose un incremento de 3.90% en este lapso de tiempo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Estudio de Clima Laboral 2021 y 2019</li> </ul>	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	<p>En el MISPAS contamos con formularios para medir el impacto de las capacitaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de Impacto de capacitaciones</li> </ul>	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia la frecuencia de las acciones de reconocimiento individual y de equipos.

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

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

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y	Fortalecimiento de las acciones de promoción y educación para la salud, en alianzas con diferentes instituciones de la sociedad civil/comunitaria, Agencias de Cooperación Internacional y otros socios aliados.	

<p>eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>El Ministerio de Salud ha realizado diversos acuerdos interinstitucionales que incluyen organizaciones como juntas de vecinos, clubes, agencias internacionales, organismos financieros y entidades públicas y privadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización Panamericana de la Salud,</li> <li>• Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT).</li> <li>• Fondo de Población de la ONU (UNFPA)</li> <li>• Fundación Fénix</li> <li>• Instituto Nacional de Atención a la Primera Infancia (INAPI).</li> <li>• Colegio Dominicano de Psicólogos (CODPSI)</li> <li>• Project Hot</li> <li>• Programa Mundial de Alimentos (PMA)</li> <li>• Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO)</li> <li>• Fundación Grupo M</li> <li>• Liga Municipal Dominicana (LMD)</li> <li>• Federación Dominicana de Municipios</li> <li>• Alcaldías: Distrito Nacional y Santo Domingo Este. Metro de Santo Domingo. Sociedad Dominicana de Pediatría. Sociedad Dominicana de Psiquiatría</li> <li>• Procuraduría General de la República</li> <li>• Consejo Nacional de Drogas</li> <li>• Obras Públicas</li> <li>• Gabinete de Políticas Sociales</li> <li>• ONG´s CONAJUVE, Unión de Baloncesto (UNILIB), Ayuntamiento del Distrito Nacional, Policía Nacional, Fundación de Arte (FundaGuar), Grupo de Poesía Coreada (GRUPACIO), Grupos de Reciclajes (RECOGE. Apoyo en las actividades relacionadas con el componente de recreación y participativa. Apoyo al</li> </ul>	
--	--	--

Torneo de Baloncesto Superior de Santiago 2023.

Más de 190 mil personas impactadas en diferentes áreas, durante el desarrollo de 23 “Rutas de la Salud: cambia tu estilo de vida” realizadas en igual número de provincias. El propósito es contribuir al cambio de comportamiento en la población para lograr una mejor calidad de vida. La iniciativa está motivada a raíz del diagnóstico arrojado mediante la primera Jornada Nacional de prevención de Hipertensión Arterial, Diabetes y Obesidad (SODHI).

-Acciones implementadas por el Ministerio de Salud ante la presencia del Cólera en barrios de la capital, donde se coordinaron acciones conjuntas en La Zurza, San Carlos, Villas Agrícolas, Villa Liberación, El Almirante entre otros barrios que se vieron afectados y gracias a estas acciones conjuntas se pudo detectar, tratar y colocar en cero la notificación de la enfermedad.

Cabe destacar que el Ministerio además de ejercer su rol rector, colaboró con el Ayuntamiento, la CAASD, Ministerio de Obras Públicas, Cruz Roja Dominicana, Juntas de Vecinos en la distribución y colocación de tinacos, adecuación de sanitarios, disposición de desechos, contenedores, dragado del río y orientaciones comunitarias para prevenir la propagación enfermedad.

-Impacto en unas **959,204** personas durante la Jornada Nacional de Vacunación de las Américas 2023.

-Intervenciones de apoyo logístico y de coordinación en materia de promoción y

	<p>educación en salud relacionadas a distintas actividades deportivas y culturales junto a las Áreas y DPS, con el apoyo interinstitucional de; Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS), el Servicio Nacional de Salud (SNS), el Instituto de Nutrición de Centro América y Panamá (INCAP), la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS), Good Neighbors República Dominicana, la Fao.</p> <p>-Impacto en más de 2,638 en la Primera Jornada de Orina.</p> <p>-Participación del Ministerio de Salud Pública junto a INABIE en la evaluación de más de 5 mil estudiantes de unos 53 centros educativos a través del “Estado Nutricional de los estudiantes beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar de República Dominicana, 2021-2022”.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías, videos, publicaciones en los medios de comunicación y redes sociales.</li> </ul>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Se cuenta con productos y medicamentos que tienen criterios de reutilización, cero desperdicios, como es la Teriparatida que se utiliza la cantidad exacta y reutilizable hasta 30 días de aplicación. Y el Secukinumab que tiene dispositivo de aplicación reutilizable, estos son distribuidos a través de la Dirección de Medicamentos Alto Costo (DMAC), a personas con enfermedades complejas.</p> <p>El uso de material como bolsas de tela y papel, vasos biodegradables utilizados en actividades de la institución y zafacones para clasificar los desechos como periódicos, mascarillas y otros.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías.</li> </ul>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>Entrega de medicamentos valorados en más de 183 millones de pesos a instituciones de salud (Instituto Oncológico Regional de Cibao, al Club de Diabetes de Santiago, al Instituto de Oncología Heriberto Pieter, Instituto Nacional de Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez y al Patronato de Diabetes de Nagua), para responder las necesidades de pacientes con cáncer y diabetes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías del acto de entrega</li> <li>• Informe Semestral de Medicamentos de Alto Costo.</li> </ul>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>Inclusión de mecanismos para facilitar la gestión de requisitos de documentación del expediente médico, para evitar a los ciudadanos/clientes, con enfermedades complejas, raras, autoinmunes e infecciosas, desplazamientos innecesarios a otras instituciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de Autorización a Beneficiarios desplazamientos innecesarios a otras instituciones de Alto Costo,</li> <li>• <a href="https://servicios.msp.gob.do/dashboard">https://servicios.msp.gob.do/dashboard</a></li> </ul> <p>92 intervenciones y charlas para impactar a la población adulta mayor, estudiantes y embarazadas durante la Ruta de la Salud. Las</p>	

	<p>informaciones que se suministran versan sobre estilos de vida saludable, higiene bucal, prevención de embarazos tempranos, buena alimentación, nutrición, prevención de enfermedades e importancia de la vacunación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías de la Ruta de la Salud</li> </ul>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>Conformada la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) 2022-2025.</p> <p>Elaborada la Resolución No. 000002 que aprueba el Reglamento Interno de Recursos Humanos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) que “tiene por finalidad establecer, normar y regular la relación laboral de los (as) servidores (as) públicos (as) con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, conforme a la Ley 41-08 de Función Pública y sus reglamentos de aplicación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de ética del Servidor Público del MISPAS.</li> <li>• Elaborado el Reglamento Técnico para el Funcionamiento de las Comisiones de Veedurías Ciudadanas en Salud.</li> </ul>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Realización de charlas a colaboradores del DMAC sobre la importancia de aportar acciones al medio ambiente.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En cada firma de correo institucional frase alusiva a preservar el medio ambiente, foto. <a href="#">No me imprimas si no es necesario.</a> <a href="#">Protejamos el medio ambiente.</a></li> <li>• DCOM-PO-002 Política de Responsabilidad Social</li> </ul>	
7) Opinión pública 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.).	<p>Elaboración de cápsulas sobre satisfacción de ciudadanos clientes respecto a servicios de salud</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• paciente de Alto Costo <a href="https://www.instagram.com/reel/CsS4Zo8AdOn/?igshid=MzRIODBiNWFIZA==">https://www.instagram.com/reel/CsS4Zo8AdOn/?igshid=MzRIODBiNWFIZA==</a></li> <li>• Encuesta de satisfacción</li> <li>• Infografía Resultados</li> <li>• Encuesta de Satisfacción</li> <li>• Resultados Encuesta de Satisfacción</li> </ul>	

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	<p>Cumplimiento de la Resolución 000066 que actualiza la Resolución 000018 que declara lugares libres de humo a todos los establecimientos de salud públicos y privados del país, incluyendo la sede y DPS/DAS.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución 000066</li> </ul>	No se evidencia mecanismo o protocolo para el perfil de los proveedores Implementar “Política de Responsabilidad Social”

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El Ministerio de Salud mantiene estrecha relación con las autoridades y grupos de impacto de las políticas públicas en salud, como son: gremios que agrupan médicos y enfermeras. Sociedades Médicas Especializadas, bioanalistas, dirigentes comunitarios, medios de comunicación, entidades públicas y privadas, organismos internacionales entre otras. Agencias internacionales, organismos financieros como Banco Interamericano de Desarrollo BID, Banco Mundial BM, AECID, USAID y otras con las cuales ha realizado diversas acciones y recibido donación de equipos, insumos médicos y apoyo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Entre estas acciones se destacan (9 firmas de acuerdos de colaboración interinstitucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firma de acuerdo con diversas instituciones: Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) con la finalidad de mejorar la regulación de los servicios de salud, fomentando la transparencia de los organismos del Estado dominicano y los principios tecnológicos establecidos en las normas NORTIC A4 Y A5.</li> <li>• Coordinación con el Gobierno de los Estados Unidos a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), para el recibimiento del Buque Hospital Militar USNS Comfort (T-AH 20).</li> <li>• Ejercicios de simulación CENTAM GUARDIAN-2023 que busca evaluar capacidad de respuesta ante desastres naturales.</li> </ul>	
---	---	--

- Memorándum de Entendimiento con la Red Centroamericana de Informática en Salud (RECAINSA, ONG), para impulsar la transformación digital en salud.
- Acuerdo con la OGTIC para afianzar tecnologías y mejorar los servicios de salud y atención a ciudadanos.
- Adquisición de un laboratorio de biología molecular con apoyo de AECID y Unión Europea.
- Aprobación de la Estrategia de “Medicamentos y otras Tecnologías Sanitarias” por los Ministros de Salud de Centroamérica y RD (COMISCA).
- RD firma convenio con Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria para garantizar la calidad de las carnes.
- Firma convenio con Gabinete de la Familia para desarrollar programas y proyectos sociales que contribuyan a elevar el nivel de vida de sus colaboradores.
- Implementación del “Proyecto de Fortalecimiento de Capacidades del Ministerio de Salud Pública” con apoyo del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE).

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realización “Semana del Bienestar COMISCA 2022” iniciativa que promueve estilos de vida saludable.</li> </ul>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Elaborado Plan de Medios trimestral que establece las pautas para la colocación de material publicitario pagado (spot, cápsulas y otras) colocados en medios de comunicación, a fin de comunicar a la población media preventivas para evitar y controlar enfermedades, así como para informar sobre los planes y proyectos del Ministerio de Salud Pública a fin de elevar el acceso a servicios de salud con calidad y humanización.</p> <p>-Se evidencia amplia cobertura en los temas de salud, principalmente lo referente al desarrollo epidémico de enfermedades: publicaciones en medios de comunicación como periódicos digitales e impresos (entre noticias, reportajes, artículos) y otros. Relacionados a temas de salud siendo el mayor volumen de información con enfoque en la situación de cólera, malaria, viruela del mono, dengue, difteria y de menor cantidad las relacionadas al Covid -19.</p> <p>-Monitoreo de noticias, a través de documento síntesis periodística.</p> <p>-Además, gran incidencia, en las jornadas de vacunas, compra de medicamentos de alto costo). Pero se incluyen noticias relacionadas a mejoramiento de los servicios, lanzamiento de programas, guías, protocolos, Ruta de la Salud, jornada de vacunación, hipertensión firma de</p>	

acuerdos, recomendaciones de prevención, entre otros temas.

-El aspecto positivo se evidencia en la medida que las personas asumen las recomendaciones que emite el Ministerio de salud sobre diversos aspectos para el cuidado de la salud. Elementos negativos se asocia a las noticias falsas (fake news) y la aparición de brotes de enfermedades. Comentarios negativos por parte de los hacedores de opinión. total, de informaciones relacionadas al MSP publicadas en medios digitales esta:

-Elaborado “Lineamientos regionales sobre comunicación de riesgos en la era post COVID-19 y para otras emergencias de salud en Centroamérica y República Dominicana” este documento establece pautas para la aplicación de estrategias de comunicación ante situación de emergencias sanitarias.

-Participación en procesos de elaboración y validación de material de promoción y educación para la salud.

-Seguimiento a la mesa de comunicación sectorial para la segunda edición de evaluación Reglamento sanitario Internacional (RSI).

-Gran incidencia e interacción del público en publicaciones a través de las redes sociales.

**Evidencias:**

- Métricas sobre el alcance del contenido en las redes sociales del Ministerio de Salud. Lineamientos del Comisca

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejemplares de espacios pagados</li> <li>• Fotografías cobertura de eventos</li> <li>• Síntesis periodística</li> <li>• Ejemplares de publicaciones de medios</li> <li>• Informe programa de radio “Para Estar Bien”</li> </ul>	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	<p>Se evidencia el apoyo sostenido como empleados a las políticas:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimiento del Consejo Nacional de la Persona Envejecientes</li> <li>• CONAPE.</li> <li>• Apoyo a personas envejecientes</li> </ul>	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencia la participación de los colaboradores en actividades filantrópicas.
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	<p>Charlas, conversatorios, conferencias y paneles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 19 Conversatorios de la Dirección de Salud Mental sobre diversos temas.</li> <li>○ Dos panel sobre: “Comportamiento del SARS-COV-2 en la Mujer Embarazada y el Impacto de la Vacunación” y “Importancia de la Vacunación Infantil” estas actividades fueron organizadas por el Viceministerio de Salud con especialistas, gineco obstetras y pediatras, a fin de orientar sobre ambos temas de interés para cuidar la salud de mujeres en estado de gestación y niños y niñas entre 5 y 11 años para protegerlos contra la COVID-19.</li> </ul> <p>Conferencias :</p>	

- “República Dominicana: Estrategias para Vacunación contra COVID-19” en la XIII Semana de Calidad, celebrada por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Disertó el doctor Daniel Rivera, ministro de Salud.
- Incidencia de la Epidemiología en el país ante el tema COVID-19, dictada por el doctor Daniel Rivera en la Universidad Central del Este (UCE).
- “Retos y oportunidades del sector dominicano de la salud” en la Cámara Americana de Comercio (AMCHAMDR).
- Conferencia “Experiencias y Evidencias” en el XVII Congreso de Medicina Interna.
- Congreso nacional de epidemiología.
- Cursos de epidemiología de campo a través de la Dirección de Epidemiología.

**Evidencias:**

- Taller de evaluación de cumplimiento del Reglamento Sanitario Internacional (RSI) <https://www.msp.gob.do/web/?p=14991> Presentación de un PLANDES.
- Socialización e implementación de una hoja de ruta y estrategia del plan de acción sobre la promoción de la salud en el contexto de los ODS 2019-2021, meta 2025 y meta que se llevará a cabo 2030 se llevará a cabo de los 8 países de la región. COMISCA.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotos y notas de prensa de la conferencia “República Dominicana: Estrategias para Vacunación contra COVID-19” en la XIII Semana de Calidad</li>   <li>● Fotos y notas de prensa de la conferencia Incidencia de la Epidemiología en el país ante el tema COVID-19, dictada por el doctor Daniel Rivera en la Universidad Central del Este (UCE). <a href="https://www.msp.gob.do/web/?p=13236">https://www.msp.gob.do/web/?p=13236</a></li>   <li>● Fotos y notas de prensa de la conferencia “Retos y oportunidades del sector dominicano de la salud” en la Cámara Americana de Comercio (AMCHAMDR).  <a href="https://amcham.org.do/index.php/sala-de-prensa-noticias-amcham/noticias-amcham/1539-camara-americana-y-ministerio-de-salud-sostienen-encuentro-para-discutir-retos-y-oportunidades-del-sector-salud">https://amcham.org.do/index.php/sala-de-prensa-noticias-amcham/noticias-amcham/1539-camara-americana-y-ministerio-de-salud-sostienen-encuentro-para-discutir-retos-y-oportunidades-del-sector-salud</a>.</li>   <li>● Fotos y notas de prensa de la Conferencia “Experiencias y Evidencias” en el XVII Congreso de Medicina Interna. <a href="https://presidencia.gob.do/noticias/rd-inicia-xvii-congreso-de-medicina-interna-experiencias-y-evidencias">https://presidencia.gob.do/noticias/rd-inicia-xvii-congreso-de-medicina-interna-experiencias-y-evidencias</a>.</li>   <li>● Documentos elaborados como guías metodológicas para el levantamiento de información.</li>   <li>● Imágenes (capturas y fotografías)</li> </ul>	
--	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Se evidencia los programas para prevención de riesgos en salud:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ACTUALIZACIÓN:</b> Estrategia Nacional de Comunicación de Riesgos y</li> <li>• Participación Comunitaria en Emergencias y Desastres.</li> <li>• Aprobación de los Lineamientos Regionales sobre Comunicación de Riesgos en la era Post COVID-19 y para otras emergencias de salud en Centroamérica y República Dominicana, elaborado por la Red de Comunicadores del COMISCA RedCom .</li> <li>• Realización de 4 talleres dirigidos a mejorar el abordaje de la comunicación de riesgo para lograr orientar mejor a la población : taller actualización: Estrategia Nacional de Comunicación de Riesgos y</li> <li>• Participación Comunitaria en Emergencias y Desastres. Taller sobre Comunicación de Riesgos y</li> <li>• Participación Comunitaria (CRPC) para la preparación y respuesta ante emergencias sanitarias ante emergencias sanitarias y desastres en el marco del RSI (2005)</li> <li>• Taller para el fortalecimiento de la «Comunicación de Riesgo en Emergencias de Salud: durante la era post COVID-19», en el marco del Proyecto Salud Global del Acuerdo Cooperativo con los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes (capturas y fotografías) y notas de prensa</li> </ul>	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No se evidencian los resultados de la medición de la responsabilidad social.

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

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

**Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>Desde la Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios – DIGEMAPS, durante el periodo enero-mayo 2023, se lograron los siguientes resultados:</p> <p>Emisión de nuevos Registros Sanitarios por categoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medicamentos y Prods. Naturales, 613</li> <li>- Cosméticos y Prods. De Higiene, 1067</li> <li>- Productos Sanitarios, 35</li> <li>- Alimentos y Bebidas, 1793</li> </ul> <p>Habilitaciones de establecimientos farmacéuticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones de nuevas habilitaciones, 108</li> <li>• Certificaciones de renovaciones, 244</li> </ul>	

El DAMAC, en seguimiento de calidad de sus productos en servicios a creado un formulario para Cadena de frío, es un sistema de conservación estable y controlado a temperaturas correctas, durante el manejo, transporte y distribución de los medicamentos; que permite conservar su eficacia y efectividad, desde el laboratorio productor hasta el momento de su aplicación.

Publicación Indicadores Básicos de Salud.  
Entrega de solicitudes de información al público por intermediación de la OAI y/o entregas de información a las solicitudes realizadas a la DASIS Perfil de Salud del Adulto Mayor  
Borrador ASIS Región Enriquillo

RENADEF y RENAV con aumento de cobertura en línea de los eventos.

El Laboratorio Nacional de Referencia en Salud Pública “Dr. Defilló” (LNRSPDD) durante el período junio 2022 a abril 2023 se reportaron un total de 167,210 análisis realizados por las distintas áreas de este laboratorio, y teniendo una satisfacción de un 83% según la encuesta de satisfacción a nuestros clientes externos.

Número de inscritos en los cursos de epidemiología de campo y porcentaje de egresados.  
Incremento de unidades notificadoras del SINAVE

En La Dirección de Gestión de Servicios a Usuarios, durante el período junio 2022 a marzo del 2023 se reportaron un total 381,571 atenciones ofrecidas a los ciudadanos y clientes, los cuales se detallan de la siguiente forma:

- Solicitudes Ingresadas: 102,605
- Respuestas Entregadas: 74,001
- Orientaciones ofrecidas: 204,965

En cuanto a la calidad de los servicios ofrecidos, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo se contrató una Empresa de encuestadora la cual realizó una encuesta para la medición del servicio brindado a los usuarios basado en el modelo SERVQUAL.

Los resultados obtenidos de esta medición global de la organización arrojaron resultados de satisfacción de un 8.2 de 10.

A nivel de los procesos claves se manejan la producción de los servicios de Dirección de Gestión de Servicios a Usuarios y productos Habilitación, Digemaps y producción hospitalaria.

**Evidencias:**

- Publicaciones en prensa nacional (Registros Emitidos)  
Informe mensual de registros emitidos
- Informe semanal presidencial (DPI, Despacho)
- Portal de ulticabinet
- Formulario Cadena de Frío
- Publicación IBS
- Número de solicitudes de información
- Documento Perfil de Salud del Adulto Mayor
- Documento ASIS Región Enriquillo
- Informe Estadístico de Producción: Junio 2022 – Abril 2023.
- Informe de Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo (Febrero 2023).

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos del programa de epidemiología de campo</li> <li>• Base de datos de unidad notificadora</li> <li>• Informes de supervisión por provincias y los reportes de la cobertura.</li> <li>• Informes semanales por parte del Laboratorio Nacional Dr. Defilló.</li> <li>• Informes y memoria institucional.</li> <li>• Informes de actividades y reportes enviados a OPS/OMS Y Centro Carter.</li> <li>• Informes de levantamiento, seguimiento y supervisión.</li> <li>• Evidencia: Sistematización Memorial Anual</li> <li>• Reporte de estadísticas enviadas a la OAI trimestralmente.</li> <li>• Portal de transparencia del MSP – Estadísticas Institucionales – Estadísticas de Servicios</li> <li>• Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS). Sept. 2022</li> </ul>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>El DMAC, actualmente maneja una cantidad de pacientes de 15789 con un presupuesto aprobado de 7,314 millones, mejorando la calidad de vida de cada uno de ellos.</p> <p>Publicación Indicadores Básicos de Salud. Entrega de solicitudes de información al público por intermediación de la OAI y/o entregas de información a las solicitudes realizadas a la DASIS Perfil de Salud del Adulto Mayor Borrador ASIS Región Enriquillo.</p> <p>Registros de nacidos vivos en línea 2021. Registros de muertes en línea 2019</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Registro de nacidos vivos actuales</p> <p>Participación de la Jornada Nacional de Tipificación en conjunto con el Hemocentro Nacional, donde participamos en diferentes instituciones gubernamentales para un total de 5,034 pruebas procesadas y reportadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Semestrales</li> <li>• Reporte de Jornada de Tipificación.</li> <li>• Registro de identidad</li> <li>• Depuración del registro de identidad</li> <li>• Números de egresados de los diferentes niveles de epidemiología de campo</li> <li>• Base de datos del programa de epidemiología de campo</li> </ul>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Participación Benchmarking en conjunto con Cuenta Alto Costo (Colombia).</p> <p>La publicación Indicadores Básicos de Salud desde que surgió trata de emular los Datos Básicos de OPS.</p> <p>Integración de base de datos de mortalidad. 2014-2020</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de Costos x Medicamento.</li> </ul>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>En el DMAC, se han realizado acuerdos con Federación Centroamericana y del Caribe de Laboratorios Farmacéuticos y Administradoras de Riesgo de Salud ARS,</p>	

El Dpto. de Evaluación de las Intervenciones Sanitarias se encuentra desarrollando los Términos De Referencia para consultoría técnico-metodológica con la colaboración de OPS, se lleva un 40% del proceso ejecutado.

Convenio interinstitucional de registro oportuno de nacidos vivos. Cumplimiento: reporte trimestral de la cobertura de registro en línea según centro de salud donde ocurren nacimientos. Enviada al SNS  
Evidencias:

Reporte trimestral de nacidos vivos según edad de la madre al registro Civil de la JCE.

Acuerdo entre el MISPAS y el SNS para la implementación de dos laboratorios de biología molecular, uno en La Altagracia y uno en San Pedro

El Ministerio de Salud Pública tiene acuerdo institucional con la PUCMM sobre fortalecimiento del agua, saneamiento higiene.

En el MISPAS junto con el Ministerio de Administración Pública en colaboración con la Dirección de servicios a usuarios se cumplió la solicitud del presidente Luis Abinader de la apertura del centro de acopio del programa burocracia 0 en Santiago de los caballeros a fin de poder responder a la solicitud de los ciudadanos de la región norte de poder realizar sus trámites presenciales en Santiago y que luego sean enviados a la sede de MISPAS en Santo Domingo.

Apertura de centros de servicios presenciales (Puntos GOB's) en Occidental Mall y próximamente en Santiago de los Caballeros impulsados por la oficina Gubernamental de

	<p>Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) para acercar los servicios públicos a los ciudadanos/as.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fedefarma.</li> <li>• ARS UNIVERSAL</li> <li>• ARS MAPFRE SALUD</li> <li>• ARS SEMMA</li> <li>• Primera Humano</li> <li>• Convenio entre el MSP y JCE</li> <li>• TDR consultorías</li> <li>• Acuerdo.</li> <li>• Minutas</li> <li>• Comunicaciones</li> </ul>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Se obtienen y gestionan los resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología para el Monitoreo de la Calidad de Servicios Materno y Neonatal.</li> <li>• Análisis de ejecución y entregables de Monitoreo de la Calidad de los Servicios de Salud componente materno neonatal y otros servicios dentro de la Fase Preparatoria del Acuerdo Marco durante el año 2022</li> <li>• Resultado de levantamiento desde Institucional del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales.</li> <li>• Cronograma de actividades realizadas.</li> <li>• Presentación del cumplimiento del Plan de acción del convenio Registro oportuno.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones y auditorias de desempeño. colaboradores del departamento de Bioestadísticas.</li> <li>• Revisión documental y asesoramiento a las áreas: almacén y suministro, virología, bioseguridad, y gestión de calidad para la acreditación de ensayos/pruebas clínicas en base a la norma ISO 15189:2022 por parte de la Alianza Francesa de Desarrollo (AFD) en el marco del proyecto: Apoyo al préstamo de políticas públicas de salud y protección social en la República Dominicana – Refuerzo del sistema de laboratorios del Expertise France.</li> <li>• Informe de Evaluación Norma ISO 15189:2022 de laboratorios clínicos por el AFD.</li> </ul>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Evaluación de productos innovadores que buscan reducir los tiempos de administración subcutánea como el daratumumab, que reduciría significativamente el tiempo de silla del paciente debido a una administración y monitoreo más cortos; además del menor volumen de medicamento recibido.</p> <p>Proceso de construcción Dashboard a través de una consultoría como proceso innovador para la comunicación de datos de situación de salud a la población.</p> <p>Se han realizado varias reuniones para la automatización de los servicios ofrecidos por la unidad de bacteriología, como la realización de coprocultivo, hemocultivo y cultivo de próstata, entre otros, mediante la plataforma del EIS.</p> <p>Implementación de la AppMóvil y de los DashBoard</p>	

En el marco del día mundial de lucha contra la malaria de este año 2023, se inauguró el “Laboratorio de Biología Molecular de Malaria” en el Centro de Prevención y Control de Enfermedades Transmitidas por Vectores y Zoonosis (CECOVEZ), para aplicar la innovación y tecnología hacia la vigilancia y prevención de eventos de interés epidemiológico. Los métodos moleculares son herramientas esenciales para mejorar la detección de las infecciones maláricas. Inauguración del laboratorio de biología molecular. Esta iniciativa contó con el apoyo técnico y financiero de El Centro Carter.

Se dispone de una plataforma tecnológica UltiDash para que los ciudadanos/clientes puedan gestionar los servicios de autorizaciones sanitarias del área de DIGEMAPS.

**Evidencia:**

- Informes de consultoría
- Registro de participantes de la reunión.
- <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.digepisalud.sinave>
- <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiOWVmMDE0MjgtZWYzZC00YmEwLTk5NjYtOTJiOTY0NjUzZjdmlwidCI6jY2E3NTRmLTRiN2ltNDdiYS05ZDdlLTQwMjlkY2RkNDE0OSIsImMiOiJ9>
- Presentación Técnica
- <https://servicios.msp.gob.do/dashboard/Login.aspx>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de la plataforma</li> </ul>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Emisión del Decreto 125-22, que regula los procesos relativos al registro de cosméticos y productos de higiene personal y del hogar, así como los procedimientos de control y supervisión relativos a su comercialización. Adicional, se crea el Anteproyecto de Reglamento Técnico que regula la Comercialización de productos Cosméticos, de Higiene Personal y del Hogar.</p> <p>Actualización del Cuadro Básico de Medicamentos Esenciales, con asistencia de la USAID.</p> <p>Elaborado el Programa Nacional de Control de Residuos de Productos de Origen Animal de la RD.</p> <p>De un total de 125 plantas cárnicas en países como Costa Rica, Panamá, Nicaragua, Brasil, Chile y España, fueron habilitadas 108 plantas cárnicas; así como de 26 plantas lácteas inspeccionadas en Costa Rica, Nicaragua, y Chile, fueron habilitadas 19 plantas lácteas, para exportación hacia República Dominicana de productos cárnicos y lácteos.</p> <p>Adicional a estos logros, es importante resaltar que, luego de haber perdido la equivalencia con Estados Unidos y tras años de esfuerzo y compromiso por parte de la Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios - DIGEMAPS del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, se logró recuperar nuevamente el permiso de exportación de carnes hacia los Estados Unidos, habiendo salido el primer contenedor hacia sur de este país.</p>	

Creación del Decreto 58-23, que faculta a la Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios – DIGEMAPS – del MISPAS, para homologar medicamentos aprobados por la Administración de los Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos de América (FDA) o la Agencia Europea de Medicamentos (EMA)

Creación del Decreto 44-23, que ordena la creación del Reglamento para la Implementación del Sistema de Evaluación de Riesgos del Fabricante para la emisión de Registros Sanitario, ordenando la creación de un Reglamento para su implementación. El Sistema de Evaluación de Riesgo tiene como objetivo facilitar la realización de los procesos y procedimientos administrativos para la obtención del Registro Sanitario, mediante la valoración y clasificación de los fabricantes en virtud del riesgo, de acuerdo con los parámetros de calidad y requisitos técnicos a ser establecidos por DIGEMAPS en el reglamento de implementación.

Creación del Decreto 45-23 que modifica el Decreto 117-18, que establece el Reglamento para la Renovación Automática de los Registros Sanitarios de los Alimentos, Medicamentos, Productos Sanitarios, Cosméticos y de Higiene del Hogar y Personal.

Se coordinó la elaboración de documento base para la Comisión de Reforma Sectorial.

Contrato de Gestión, lineamiento de SISALRIL  
Contratos y circulares

Implementación de la resolución núm. 000068 que modifica la estructura organizativa del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, en el párrafo V

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>y VI del artículo 12 con la separación de las funciones y estructura del área de medicamentos y alimentos al Laboratorio de Productos de Consumo Humano del Viceministerio de Regulación de Productos de Consumo Humano.</p> <p><b>Evidencias:</b> La evidencia de este documento se entregó en la Memoria del 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contextualización del Sistema Nacional de Salud de cara al Proceso de Reforma.</li> <li>• Comunicación dirigida por el Consejo Económico y social MISPAS solicitando la copia del Informe final de la mesa temática sobre Salud.</li> <li>• Informe final; “Convocatoria presidencial del Diálogo por las reformas para el fortalecimiento institucional y la gestión eficiente del Estado.</li> <li>• Evidencia: Resoluciones Extraordinarias del CNSS</li> <li>• Circulares de la Sisalril.</li> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> <li>• Organigrama Interno LNRSPDD</li> <li>• Mapa de Procesos LNRSPDD</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Se evidencia la ejecución financiera mensual del DMAC, publicados en el portal de transparencia de PROMESECAL como área ejecutora según el Decreto 113-21.	

Documento Externo  
SGC-MAP

Se evidencia ADENDA de contratación de servicios de farmacia para dispensación de medicamentos ambulatorios.

Se verifica a través de la gestión del POA e instrumentos de identificación de necesidades de equipos y de necesidades de Recursos Humanos

Programación e Identificación de necesidades ejecutada. Gestión realizada

El LNRSPDD cuenta con una Unidad de Recursos Humanos quien se encarga de gestionar de manera eficiente y según las directrices y las normativas vigentes el personal de la institución.

La DIEPI entrega conciliaciones bancarias mensualmente al área financiera del MISPAS, así como las estadísticas de cooperación no reembolsable de manera trimestral.

**Evidencia:**

- <https://promesecal.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto>
- POA
- Formulario de identificación de necesidades de Recursos Humanos
- Solicitudes de personal
- Correo de situación actual de RRHH.
- Conciliaciones mensuales
- Copia de correo de solicitud de cupos de capacitación.
- Copia de correo de seguimiento del trabajo realizado de la red de internet.
- Fotos/captura de grupo
- Reglamento Interno de RRHH. 07-05-19

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://promesecal.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto">https://promesecal.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto</a></li> <li>• certificación de la Contraloría No. BS-005080-2023.</li> </ul>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>El DAMAC, trabaja con un nuevo flujograma en la que se encuentra en un proceso de Fase de implementación piloto, en la permitirá eficientizar el tiempo de espera de los beneficiarios y proporcionarles una mejor respuesta a sus solicitudes.</p> <p>Proceso de elaboración de guía metodológica para el ASIS; mejora de los Indicadores Básicos de Salud</p> <p>Documentación y actualización de los procesos del LNRSPDD en base a la norma ISO 15189:2012, así como la automatización de las documentaciones del SGC y la utilización de los canales digitales.</p> <p>La Dirección de Gestión de Riesgos contrato una asistencia técnica para reorganización de sus dependencias donde se está realizando mejoras y elaboración de los procesos de las áreas de trabajo.</p> <p>Apertura del centro de acopio del programa burocracia 0 en Santiago de los Caballeros con la finalidad que los ciudadanos de la región Norte puedan depositar sus expedientes de tramites de la Dirección de gestión de servicios a usuarios y ser enviados desde Santiago hasta la sede del Ministerio de salud en Santo Domingo.</p> <p>Se dispone de una plataforma tecnológica para que los ciudadanos/clientes puedan gestionar los</p>	

	<p>servicios de autorizaciones sanitarias del área de DIGEMAPS.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento borrador Guía Metodológica ASIS.</li> <li>• Ayuda memoria actividades de mejora Indicadores Básicos de Salud.</li> <li>• Listado Maestro de Documentos</li> <li>• Captura de pantalla carpeta compartida Información Documentada SGC</li> <li>• Correo.</li> <li>• Invitaciones,</li> <li>• Listado de asistencia.</li> <li>• Link: <a href="https://servicios.msp.gob.do/dashboard/Login.aspx">https://servicios.msp.gob.do/dashboard/Login.aspx</a></li> <li>• Minutas:</li> <li>• Comunicaciones</li> </ul>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Participación Benchmarking en conjunto con Cuenta Alto Costo (Colombia).</p> <p>Evaluación de Costos x Med.</p> <p>Taller evaluación de procesos de compra en Centroamérica.</p> <p>Emisión de boletines epidemiológicos semanales ENO y boletines especiales semanal de COVID-19</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://digepi.gob.do/documentos-epidemiologicos/boletines-epidemiologicos/">https://digepi.gob.do/documentos-epidemiologicos/boletines-epidemiologicos/</a></li> <li>• <a href="https://digepi.gob.do/documentos-epidemiologicos/boletines-especiales/">https://digepi.gob.do/documentos-epidemiologicos/boletines-especiales/</a></li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencia fotos, ley de contrataciones públicas de Costa Rica.</li> <li>• <a href="http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&amp;nValor1=1&amp;nValor2=94469">http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&amp;nValor1=1&amp;nValor2=94469</a></li> </ul>	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Aumento en el retorno financiero superando el 100% de años anteriores y logrando una comunicación más efectiva en el proceso de solicitudes de autorización de los medicamentos que se encuentran dentro de la seguridad social</p> <p>Acuerdo Convenio de Entendimiento y de colaboración con FEDEFARMA</p> <p>La colaboración interna entre DASIS y la Dirección de Salud de la Población a través del Departamento de ASIS y de la División de Salud del Adulto Mayor, produjo el logro de la publicación del Perfil de Salud del Adulto Mayor</p> <p>La colaboración interna entre la Dirección de Conducción Sectorial y la DASIS logró la elaboración del ASIS de la Región Enriquillo, en la cual, por primera vez, pudimos unir en las provincias de esta Región a los profesionales de las DPS, del SRS Enriquillo, del SNS y de la DASIS. 80% de cumplimiento</p> <p>Se evidencia la eficacia de las alianzas realizadas mediante la coordinación entre técnicos locales del MISPA Y MINERD-INABIE, en colaboración para la realización de la jornada de desparasitación escolares., los datos cuantitativos de los servicios en la jornada de desparasitación.</p>	

	<p>Capacitación bioanalistas de diferentes centros para el diagnóstico de la malaria.</p> <p>Apertura de centros de servicios presenciales (Puntos GOB's) en Occidental Mall y próximamente en Santiago de los Caballeros impulsados por la oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) para acercar los servicios públicos a los ciudadanos/as y la apertura del centro de acopio del programa burocracia 0 en Santiago de los caballeros a fin de poder responder a la solicitud de los ciudadanos de la región norte de poder realizar sus trámites presenciales en Santiago y que luego sean enviados a la sede de MISPAS en Santo Domingo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografía</li> <li>• Resultados de retornos financiero en Informes Mensuales del DMAC</li> <li>• Informes de jornada de desparasitación</li> <li>• Registro de aplicación de medicamentos</li> <li>• Cronograma de actividades Fedefarma, fotos</li> <li>• Doc. Borrador ASIS Región Enriquillo</li> <li>• Minutas:</li> <li>• Comunicaciones</li> </ul>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Introducción del Sistema Ulticabinet para la digitalización de Expedientes de los Beneficiarios del DMAC y gestión de servicios, automatizando los procesos de la dirección con el fin de facilitar y agilizar la tramitación de las solicitudes.</p> <p>Todos los procesos que se realizan en el Depto. necesitan de manera transversal el uso de la tecnología.</p>	

Se evidencia del desarrollo del software de control de visita SIRLANA para el control y registro de las personas externas que visitan el LNRSPDD.

Se evidencia la implementación de un software para la gestión de almacén, suministro y activo fijo donado por el SE-COMISCA, llamado SIGIDAF, el cual comprende varios módulos para la gestión integral de los procesos de compras, almacén y activo fijo.

Se readecuó y reubicó el sistema CCTV, así como la instalación de puntos de acceso a WiFi para mejorar la vigilancia, seguridad y conectividad del LNRSPDD.

Formulario de inasistencia digitalizado, formulario de entrega de equipo en proceso de digitalización, ticket de servicio tecnológico realizado

Uso del sistema de información de salud ambiental por medio de Google sheet para el reporte de la vigilancia de la calidad del agua de las DPS/DAS

La disponibilidad de la plataforma tecnológica UltiDash para que los ciudadanos/clientes puedan gestionar los servicios de autorizaciones sanitarias del área de DIGEMAPS así contando con mayor organización, mejora en la prestación de servicios, el uso del papel y ahorro de tiempo para los ciudadanos.

**Evidencias:**

- Link:  
<https://servicios.msp.gob.do/dashboard/Login.aspx>
- Fotos del portal

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma repositorio institucional</li> <li>• EPINFO en el procesamiento de Análisis de Mortalidad.</li> <li>• Sistema Tecnológico Ulticabinet</li> <li>• <a href="https://servicios.msp.gob.do/dashboard">https://servicios.msp.gob.do/dashboard</a></li> <li>• Captura de pantalla del software SIRLANA.</li> <li>• Captura de pantalla del software SIGIDAF.</li> <li>• Fotos del sistema CCTV y antenas de WiFi.</li> <li>• <a href="https://www.jotform.com/app/221603165509855/page/57?utm_source=jotform_pwa">https://www.jotform.com/app/221603165509855/page/57?utm_source=jotform_pwa</a></li> <li>• <a href="https://www.jotform.com/app/221603165509855/page/14?utm_source=jotform_pwa">https://www.jotform.com/app/221603165509855/page/14?utm_source=jotform_pwa</a></li> <li>• Capture del Google Sheet.</li> <li>• Informe de Desempeño de las DPS/DAS</li> </ul>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Realización de auditoría desde Cámara de cuenta en donde se encamina a lograr el cumplimiento de las acciones y estrategias, evalúa el rendimiento, se considera una herramienta para mejorar la calidad, busca las mayores eficiencias operativas y mejores resultados en los procesos.</p> <p>La evaluación interna aplicada es de tipo cualitativo, la descripción de situación y contexto de la Función de ASIS en el Ministerio (documento contexto de la Reforma 2022) y el FODA del Depto. de ASIS 2023, los cuales dan como resultado que la función de ASIS hay varios desafíos vinculados al desarrollo de los Sistemas de Información, a la implementación de métodos y procesos, así como a la necesidad de Recursos Humanos</p> <p>Se evidencia la realización de la auditoría interna bajo la Norma ISO 15189:2012 por parte de la empresa consultora Primex Consulting Group para la acreditación de los ensayos clínicos de SARS-CoV-2 y carga viral de VIH.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Inventario y levantamiento de los procesos en el área administrativa y financiera, mobiliarios y equipos del centro e inventario de los diferentes insumos recibidos a solicitud, a través de la Dirección de Control y Fiscalización del Gasto, MSP.</p> <p>908 evaluaciones sanitarias a los sistemas de agua potable y aguas, empresas de control de plagas, plantas de tratamiento, hoteles, bares y restaurante turísticos en acompañamiento de las DPS/DAS</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes y Respuestas de Auditoría.</li> <li>• Documento Situación y contexto de la Función de ASIS en el Ministerio 2022;</li> <li>• Análisis FODA Departamento de ASIS 2023</li> <li>• Plan de Auditoría Interna</li> <li>• Cartas de presentación de levantamientos e inventarios.</li> </ul>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Reconocimientos, certificaciones institucionales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Premio a la Eficiencia por Autorizaciones Aduanales a través de Ventanilla Única de Comercio Exterior con la implementación del Proyecto Despacho 24H.</li> <li>• Certificado al Mérito de parte de la Organización Mundial de Aduanas.</li> <li>• Reconocimiento por la Dirección Nacional de Control de Drogas</li> </ul> <p>Realización de Premiación al empleado estrella, destacando la labor de colaborar, ofreciendo milla extra a la Dirección.</p>	

El LNRSPDD recibió el pasado 15 de mayo de 2023 una placa de reconocimiento por parte de la Red de Infecciones Respiratorias Agudas Severas (SARInet) y la Red para la Evaluación de la Efectividad de la Vacuna en Latinoamérica y el Caribe (REVELAC) en representación de la República Dominicana por la respuesta a la pandemia por el COVID-19 (SARS-CoV-2), durante la VIII Reunión Regional de SARInet plus/REVELAC-i en Antigua, Guatemala.

A CECOVEZ, le fue otorgado una certificación en reconocimiento al logro de hitos importantes hacia la eliminación de la malaria, en el 4to el cuarto foro mundial de países que eliminan la malaria, 24-26 enero, 2023. Cape Town, South África.

En diciembre del 2022 se entregó un reconocimiento al empleado más destacado por sus grandes aportes y compromiso con la institución.

**Evidencias:**

- Fotos de los reconocimientos
- Diseño de Reconocimiento al personal (Mural DMAC)
- Foto del reconocimiento tipo placa.
- Reconocimiento de desempeño de los indicadores del SINAVE
- Comunicaciones y fotos
- Reconocimiento otorgado al CECOVEZ, por lograr hitos importantes hacia la eliminación de la malaria.
- Fotos.

<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Publicación de los procesos de compras para la adquisición de medicamentos de alto costo.</p> <p>Publicación en el portal de transparencia de PROMESCAL sobre la Ejecución Presupuestaria, así como instruye el Decreto no. 113-21 como unidad ejecutora.</p> <p><b>Depto. de ASIS:</b>  Cumplimiento 2022:  Cumplimiento 2023: En el trimestre I no se pudo cumplir con el presupuesto ni los objetivos financieros a la espera</p> <p>Julio-Dic 2022      80%  Enero-mayo 2023   50%</p> <p>El LNRSPDD realiza reportes de ejecución presupuestaria donde se evidencia el cumplimiento del presupuesto asignado y, sus evidencias posteriormente remitidas al Ministerio de Salud Pública, acorde a las buenas prácticas, normativas y procedimientos presupuestarios y financieros vigentes.</p> <p>En cumplimiento al presupuesto y los objetivos financieros en el CECOVEZ se examina la ejecución y se toman medidas a fin de cumplir con lo presupuestado dentro de los planes operativos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://comunidad.comprasdominicana.gob.do/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-DO">https://comunidad.comprasdominicana.gob.do/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-DO</a></li> </ul> <p>(Buscar resultados por 'alto costo')</p>	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://promesecal.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto">https://promesecal.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto</a></li> <li>• Reporte de Ejecución Presupuestaria</li> <li>• Reporte de ejecución presupuestaria</li> </ul>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Impacto clínico en pacientes tratados con Emicizumab con Hemofilia</p> <p>Proceso de levantamiento para realización de estudio de beneficiario de Esquizofrenia.</p> <p>El Dpto. de Evaluación de las Intervenciones Sanitarias tiene establecida una metodología para los procesos de evaluación de las intervenciones por parte de las dependencias del VMSC.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de la unidad médica de hospital de referencia nacional.</li> <li>• De datos de levantamientos.</li> <li>• Respuestas a indicadores de salud</li> </ul>	

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.