



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**SALUD PÚBLICA**

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social  
(MISPAS)

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**  
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

**Santo Domingo, D.N.**  
**21 junio 2023**

## Preparado por el Comité de Autoevaluación

### Coordinadores

Despacho Ministro de Salud	María Sosa
Dirección de Planificación y Desarrollo	Victoria Bautista
Dirección de Planificación y Desarrollo	Rocío Veras
Dirección de Recursos Humanos	Manuel Caraballo
Dirección Jurídica	Fanny Fernández
Dirección Administrativa	Elsa Gómez
Dirección Financiera	Tomas Sierra
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Rosmery Cuevas
Viceministerio de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud	David de León
Viceministerio de Salud Colectiva	Manuel Gil
Dirección de Gestión de Servicios a Usuarios	Laura Ávila/ Martha Espinal
Dirección de Acceso a Medicamentos de Alto Costo	Arael Estrella
Dirección de Comunicación	Yrisneida Cuevas
Dirección de Conducción Sectorial	Tomiris Valerio
Viceministerio de Regulación de Productos de Consumo Humano	Darwin Marcelo

### Evaluador (es)

Dirección de Planificación y Desarrollo	Emilia Mateo
Dirección de Planificación y Desarrollo	Eleyni Toribio
Dirección de Planificación y Desarrollo	Katherine Joa
Dirección de Planificación y Desarrollo	Ricardo Ureña
Dirección de Planificación y Desarrollo	Rocío Veras
Dirección de Planificación y Desarrollo	Julio Brito
Dirección de Planificación y Desarrollo	Perla Liranzo

# CONTENIDO

## RESUMEN EJECUTIVO

En este informe se presenta el resultado del proceso de autoevaluación llevado a cabo en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) desde el 26 de abril al 20 de junio del 2023, aplicando la metodología del Modelo CAF 2020.

La Guía de Autoevaluación con el Modelo CAF, facilita en las organizaciones del sector público 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. Según indica el modelo.

En el MISPAS se ha realizado el análisis de la organización a partir de nueve criterios (9) y veintiocho subcriterios (28), apoyados en una serie de ejemplos que sirvieron de referencia en la identificación de los puntos fuertes, los mismos fueron acompañados por las respectivas evidencias que los sostienen.

Iniciando con la fase de planificación y organización de las actividades se ha desarrollado la conformación de equipos técnicos de trabajos clasificados por criterios de evaluación, liderado por cada responsable de proceso y un coordinador con la responsabilidad de identificación y recopilación de evidencias de las diferentes áreas institucionales vinculadas a cada criterio; del mismo modo se conformó un equipo asesor integrado por el personal de Calidad en la Gestión y Desarrollo Institucional de la Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD), con la finalidad de apoyar en los trabajos a cada equipo.

Luego, el equipo asesor realizó la evaluación y ponderación de las evidencias confrontándolas con los ejemplos que integran los criterios, para elaborar el consolidado de los puntos fuertes y las acciones de mejora, lo que se tradujo en un ejercicio participativo de diagnóstico general de la institución para definir el plan de calidad institucional que regirá el quehacer para el próximo año 2024 en materia de fortalecimiento institucional.

## I. ASPECTOS GENERALES

### I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

#### I.1.1. MISIÓN

Garantizar el ejercicio del derecho a la salud de los habitantes del país y su acceso equitativo a servicios integrados e integrales de salud, promoviendo la producción social y orientando las intervenciones a la protección social en salud, desarrollando la función de rectoría y alcanzando el objeto del Sistema Nacional de Salud, en el marco de sus principios para lograr la satisfacción de las necesidades de la población, con énfasis en los grupos prioritarios.

### 1.1.2 VISIÓN

Ser reconocida como la máxima autoridad sanitaria nacional que desempeña su rol rector y cumple las funciones esenciales de la salud pública, con capacidad de articular una efectiva coordinación intra e interinstitucional y multisectorial para garantizar a toda la población el acceso a servicios y bienes de salud con calidad, gestionados por recursos humanos competentes y comprometidos con los principios básicos de la ética.

### 1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- Calidad
- Compromiso
- Efectividad
- Humanización
- Liderazgo
- Probidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Transparencia

### 1.1.4 BASE LEGAL

- La **Constitución de la República Dominicana**, proclamada el 14 de junio del 2015.
- **Ley Núm. 42-01**, del 8 de marzo de 2001, General de Salud, Gaceta oficial Núm.10075 del 08 de marzo de 2001.
- **Ley Núm. 87-01**, del 9 de mayo del 2001, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, Gaceta oficial Núm.10086 del 09 de mayo de 2001.
- **Ley Núm. 5994**, Creación del Instituto de Agua Potable y Alcantarillados (INAPA).
- **Ley Núm. 393**, Sobre Certificados Médicos.
- **Ley Núm. 146**, Sobre Pasantía De Médicos Recién Graduados.
- **Ley Núm. 22-06** Que modifica los Artículos 155, 156, 167 y 170 de la Ley Núm. 42-01, Ley General de Salud.
- **Ley Núm. 135-11**, del 18 de mayo de 2011, que establece el marco jurídico y derechos de las personas con VIH o con el SIDA, Gaceta oficial Núm.10621 del 07 de junio de 2011.
- **Ley Núm. 188-07** Que introduce modificaciones a la Ley Núm. 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- **Ley Núm. 1-12** Sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo.
- **Ley Núm. 123-15**, del 17 de julio del 2015, que crea el Servicio Nacional de Salud (SNS), adscrita al Ministerio de Salud Pública, con una Dirección Central y sus respectivas expresiones territoriales regionales de carácter desconcentrado, Gaceta oficial Núm.10807 del 20 de julio de 2015.
- **Ley Núm. 50-88** Sobre drogas y sustancias controladas de la República Dominicana y sus modificaciones.
- **Ley Núm. 352-98** del 15 de agosto de 1998 sobre protección de la persona envejeciente, Gaceta Oficial Núm. 9996 del 15 de agosto de 1998.

- **Decreto Núm. I 138-03** que establece el Reglamento para la habilitación de establecimientos y servicios de salud, Gaceta Oficial Núm. 10244 del 23 de diciembre del 2003.
- **Decreto Núm. 349-04**, del 20 de abril de 2004, que aprueba el Reglamento para la Habilitación y Funcionamiento de Banco de Sangre y Servicios de Transfusión, Gaceta Oficial Núm. 10297 del 20 de abril de 2004.
- **Decreto Núm. 350-04**, del 20 de abril de 2004, que aprueba Reglamento para la Habilitación y Funcionamiento Laboratorios Clínicos y Banco de Sangre Gaceta Oficial Núm. 10297 del 20 de abril de 2004.
- **Decreto Núm. 250-04**, Que aprueba el Reglamento para Habilitación y Funcionamiento de los Laboratorios Clínicos y de Salud Pública.
- **Decreto Núm. 82-15** del 06 de abril del 2015, que crea la Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios (DIGEMAPS), bajo la dependencia del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Gaceta Oficial Núm. 10794.



## I.1.6 SERVICIOS

Los principales servicios que ofrece el MISPAS están comprendidos tanto en el ámbito de la regulación de productos, como atribuciones emanadas de la Dirección General de Medicamentos y productos Sanitarios en lo referente con autorizaciones sanitarias. Se encuentran también los relacionados con los servicios de salud y los establecimientos donde se prestan los mismos; adicionalmente se encuentran los servicios relacionados con el ejercicio con las profesiones de salud

Clasificación de Servicios del MISPAS			
Clasificación	Rubros	Descripción	Resultados del Servicio
Registro Sanitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medicamentos</li> <li>Cosméticos, Productos de Higiene Personal y del Hogar</li> <li>Productos Sanitarios</li> </ul>	Solicitud de servicio para la obtención de una certificación donde se describan las informaciones vigentes de la sustancia o productos sanitarios que hayan sido registrados por el Ministerio de Salud Pública de la República Dominicana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificado Registro Nuevo.</li> <li>Certificado Renovación de Registro.</li> <li>Certificado de Libre venta.</li> </ul>
Habilitación de Servicios de Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecimientos</li> <li>Servicios de Salud</li> </ul>	Es un procedimiento el cual asegura que los establecimientos y servicios de salud cumplan con las condiciones mínimas y particulares en cuanto a sus recursos humanos, estructurales y de funcionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licencia de Habilitación de Servicio.</li> <li>Licencia de Habilitación de Establecimientos.</li> </ul>
Exequatur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesionales de la salud (excepto médicos) egresados de universidades privadas y extranjeras.</li> <li>Médicos egresados de la UASD.</li> <li>Médicos egresados de universidades extranjeras (reválida).</li> </ul>	Licencia o permiso para el ejercicio de los profesionales de la salud en todo el territorio nacional.	Certificación de Exequátur.
Buenas Prácticas de Manufactura Y Almacenamiento de Medicamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laboratorios de manufactura de Medicamentos.</li> <li>Distribuidoras de Medicamentos.</li> </ul>	Inspección que se realiza a los laboratorios y las distribuidoras para comprobar las Buenas Prácticas. Manufactura, Buenas Prácticas de Almacenamiento y Buenas Prácticas de Distribución), tal como lo establece el artículo 61 del decreto No. 246-06.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificado de Buenas Prácticas de Manufactura.</li> <li>Certificado de Buenas Prácticas de Almacenamiento</li> <li>Certificado de Buenas Prácticas de Distribución.</li> </ul>
No Objeción al Uso y Aplicación de Plaguicidas	Empresa Privada / Persona Jurídica para aplicación y uso de plaguicidas.	Consiste en la emisión de una carta certificando que el Ministerio de Salud Pública no tiene objeción al uso y aplicación de plaguicidas por parte de la empresa privada que solicita.	Certificado de Autorización

No Objeción a la Instalación de Plantas de Tratamientos de Desechos Infecciosos.	Planta de tratamiento de desechos infecciosos.	Consiste en la emisión de una carta certificando que el Ministerio de Salud Pública no tiene objeción a la instalación de plantas de tratamiento de desechos infecciosos.	Autorización.
Medicamentos de Alto Costo	Ayudas Medicas Programa de medicamentos de alto costo	La parte de ayudas médicas consiste en entregar un medicamento específico en un determinado momento a una persona de bajos recursos y que su seguro médico no le cubre, si los medicamentos son de alto costo, se debe hacer la solicitud para ingresar al programa de alto costo, que es donde se dispensa con la frecuencia establecida dicho medicamento.	Ayuda médica Pertener al programa y adquirir los medicamentos necesarios de alto costo

## I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

El Ministerio de Salud, como órgano rector del sistema debe estar en capacidad de desarrollar su liderazgo del sector para abogar por la salud y negociar con otros sectores; de fortalecer la capacidad de desarrollar intervenciones con el propósito de reducir las inequidades en las condiciones de salud en el marco de un desarrollo humano integral y sostenible y de abatir las desigualdades injustas en cuanto acceso y carga financiera relacionadas con los servicios. Esto conlleva al desarrollo de las competencias necesarias para cumplir con su misión y lograr la visión planteada en los ejes estratégicos siguientes:

- i. Conducción en Salud.
- ii. Gestión Salud Colectiva
- iii. Provisión de Servicios Colectivos.
- iv. Regulación Sanitaria.

## 1.2.1 LÍNEAS DE ACCIÓN

### EJE ESTRATÉGICO I –CONDUCCIÓN EN SALUD/ PRODUCCIÓN PRIORIZADA:

Conducir la reorientación del sistema de salud con capacidad de promover, proteger y reparar la salud, partiendo de la implementación de políticas y programas orientados a la gestión de la determinación social de la salud, al fomento de la salud y a la prevención del daño a la salud

RESULTADOS PEI	PRODUCTOS TERMINALES
1.1 Coordinado el Sistema Nacional de Salud mediante la implementación de políticas y estrategias que respondan a la determinación social de la salud.	1.1.2 Sector público, privado, sociedad civil y organismos internacionales implementando el enfoque de determinación social a través de las coordinaciones intersectoriales.
1.2 Incrementado el acceso a medicamentos y disminuido el gasto de bolsillo.	1.2.1 Instituciones del Sistema Nacional de Salud cuentan con direccionamiento estratégico para la gestión eficiente del Sistema Nacional de Salud 1.2.2 Sector salud cuenta con directrices para el acceso a medicamentos insumos y tecnologías sanitarias con equidad, seguros y costo efectivos en el territorio nacional 1.2.3 Población recibe medicamentos de alto costo a través de las farmacias de alto costo con enfoque de equidad
1.3 Implementadas las políticas de recursos humanos en salud de acuerdo a las necesidades del sistema y del territorio. 1.4 Implementadas las políticas e intervenciones interinstitucionales y extra- sectoriales para la gestión en salud materna e infantil.	1.3.1 El Sistema Nacional de Salud (público y privado) dispone de sistema de gestión de RRHH para la atención de las necesidades territoriales con base en el perfil epidemiológico. 1.4.1 Coordinadas las acciones sectoriales con instituciones del sistema de salud para impactar los servicios priorizados (materno infantil, VIH, TB, dengue, servicios de sangre) 1.4.2 Sistema nacional de salud monitoreado según la calidad de provisión de los servicios
1.5 Modulado el financiamiento y promovida la corrección de los flujos financieros en el sistema nacional, según las necesidades en salud.	1.5.1 Marco de gestión de la provisión, entre el MSP y el SNS que incluya las metas en salud, con enfoque de acceso, cobertura y equidad en salud.

**Eje Estratégico 2. Gestión Salud Colectiva:**

Desarrollar un enfoque de equidad sobre la base de la vigilancia de las desigualdades sociales en cuanto a riesgo, exposición y consecuencias por grupo social y el desarrollo de programas a partir de las necesidades desiguales de las poblaciones.

RESULTADOS PEI	PRODUCTOS TERMINALES
2.1 Disponibilidad de información estratégica con enfoque de equidad y determinación social, relacionada a las políticas de prevención, promoción y protección.	2.1.1 Sistema de monitoreo y evaluación de las políticas, documentos normativos de promoción, prevención y protección de la salud con enfoque de equidad Implementado. 2.1.2 Implementación del Sistema de Información General en Salud con enfoque de determinantes sociales 2.1.3 Realización de estudios e investigaciones estratégicos de financiamiento, aseguramiento, acceso y equidad con enfoque territorial 2.1.4 Sistema de vigilancia epidemiológica, Implementado y articulado.
2.2 Gestionada la protección de la población ante riesgos sanitarios, enfermedades y eventos de importancia para la salud pública a través de la coordinación intersectorial.	2.2.1 Diseño e implementación de normativas de control y vigilancia de los riesgos y eventos en salud, incluida la salud ocupacional 2.2.2 Provincias disponen de espacio de coordinación intersectorial para la respuesta del sector salud a riesgos sanitarios, emergencias y eventos de salud (incluye COVID-19) 2.2.3 DPS/DAS disponen de normativas para la vigilancia y control de los riesgos y eventos en salud incluida la salud laboral. 2.2.4 Comunidades reciben vigilancia sanitaria para la protección contra los riesgos para la salud, con enfoque en los determinantes sociales.
2.3 Integrada la población a los procesos de educación en salud, autocuidado y desarrollo humano a nivel territorial	2.3.1 Creación e impulso de espacios y oportunidades para la educación en salud, autocuidado, y el desarrollo a nivel territorial dirigida a etapas vitales 2.3.2 Creación e impulso de espacios y oportunidades para la educación en salud, autocuidado, y el desarrollo a nivel territorial dirigida a etapas vitales 2.3.3 Personas y organizaciones cuentan con espacios, procesos y estrategias en el sector salud para participar en la toma de decisiones, e intervenciones municipales 2.3.4 Personas y organizaciones cuentan con espacios, procesos y estrategias en el sector salud para participar en la toma de decisiones, e intervenciones municipales
2.4 Garantizada la gestión de la prevención, promoción y protección de la salud con enfoque de protección social.	2.4.1 Implementación de un modelo y/ o política nacional y/o planes de promoción de la salud según necesidades de la población a nivel intersectorial y territorial a partir de mecanismos y estrategia sectoriales. 2.4.2 Poblaciones en condiciones de vulnerabilidad cuentan con estrategias para garantizar su acceso equitativo a servicios de salud según sus necesidades específicas.

	<p>2.4.3 Definición de mecanismos de participación de los actores sociales y sectoriales en la toma de decisiones e intervenciones del sector salud</p> <p>2.4.4 Prestadoras de servicios de salud disponen de directrices actualizadas para la gestión de los servicios individuales y colectivos en etapas vitales.</p> <p>2.4.5 Directrices para la gestión de los servicios individuales y colectivos en etapas vitales, elaborados</p>
<p>2.5 Garantizados los servicios preventivos a la población de acuerdo a sus necesidades.</p>	<p>2.5.1 Diseño de estrategias de prevención de eventos en salud prioritarias</p>

**Eje Estratégico 3. Provisión de Servicios Colectivos/Producción priorizada:**

Articular programas de salud que integren la provisión de servicios de salud a las personas y los de salud colectiva, a través de la coordinación para el logro de resultados en salud dirigidos o que beneficien a colectivos de personas.

Fortalecer el sistema de salud como mecanismo efectivo de inclusión social, la reducción de la pobreza y la disminución de inequidades, capaz de generar altos niveles de satisfacción entre la población, así como una alta legitimidad gubernamental

RESULTADOS PEI	PRODUCTOS TERMINALES
3.1. Garantizados los servicios preventivos a la población de acuerdo a sus necesidades.	<ul style="list-style-type: none"><li>3.1.1. Grupos poblacionales por etapas vitales intervenidos para la prevención de enfermedades, promoción y protección de la salud en el territorio.</li><li>3.1.2. Unidades de vacunación disponen de biológicos e insumos para la vacunación, acordes a las directrices, esquema y prioridades en salud pública.</li><li>3.1.3. Monitoreo de la calidad de provisión de los servicios de promoción y prevención en salud, en el sistema nacional de salud.</li><li>3.1.4. Fortalecimiento y ejecución de la Vigilancia de salud pública.</li><li>3.1.5. Análisis y protección de la salud valorando los riesgos asociados a la vida humana en el territorio.</li><li>3.1.6. Establecimientos cuentan con insumos y medicamentos para atender a las necesidades de protección a la salud.</li></ul>
3.2. Garantizadas las transferencias de capacidades a la población para que pueda tomar decisiones que resulten positivas para la salud.	<ul style="list-style-type: none"><li>3.2.1. Municipios y organizaciones comunitarias y basada en la fe participan en espacios de educación y promoción en salud dirigida a etapas vitales.</li><li>3.2.2. Estrategias para creación de ambientes favorables en los sitios de trabajo, implementadas.</li><li>3.2.3. Gestantes puérperas y niños menores de 1 año reciben acompañamiento.</li></ul>

#### Eje Estratégico 4. Regulación Sanitaria/ Producción priorizada:

Implementar en el sistema de salud una cultura orientada a la calidad mediante la formulación y desarrollo de políticas de calidad, así como mecanismos e instrumentos para su medición y vigilancia. (Regulación)

RESULTADOS PEI	PRODUCTOS TERMINALES
4.1. Fortalecida la regulación y el control sanitario de bienes, servicios y Recursos.	<p>4.1.1 Ejecución de mecanismos de participación de los actores sociales y sectoriales en el fortalecimiento de la regulación de los servicios sanitarios a nivel territorial.</p> <p>4.1.2 Fortalecimiento de las normativas de regulación de los recursos humanos en salud.</p> <p>4.1.3 Elaboración y actualización de la reglamentación sanitaria, medicamentos, tecnología, productos y bienes de consumo.</p> <p>4.1.4 Elaboración de normativas para la Regulación de los servicios de salud individual y colectiva, actualizada y fortalecida.</p> <p>4.1.5 Sector salud cuenta con directrices para el acceso a medicamentos insumos y tecnologías sanitarias con equidad, seguro y costo-efectivo en el territorio nacional.</p> <p>4.1.6 Actualización y fortalecimiento de la regulación de los servicios de salud individual y colectiva.</p>
4.2 Garantizada la calidad en la prestación de los bienes y servicios, que impacten la salud.	<p>4.2.1. Instituciones comerciales de alimentos, medicamentos y productos sanitarios y de consumo son reguladas para garantizar el control sanitario</p> <p>4.2.2 Aseguramiento del cumplimiento de la regulación y el control sanitario de medicamentos, tecnología en salud, del ambiente, del trabajo, de productos de consumo</p> <p>4.2.3 Establecimientos evaluados según estándares de calidad para la prestación de servicios.</p> <p>4.2.4 Aseguramiento del cumplimiento de la regulación y el control sanitario de medicamentos, tecnología en salud, del ambiente, del trabajo, de productos de consumo.</p> <p>4.2.5 Establecimientos cuentan con insumos y medicamentos para atender a las necesidades de protección a la salud.</p>
4.3 Garantizada la disponibilidad de bienes, servicios y recursos según análisis de costo-efectividad basada evidencia científica.	<p>4.3.1 Elaboración de análisis basado en evidencia científica respecto al costo-efectividad de bienes, servicios y recursos del Sistema Nacional de Salud.</p>

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.**

### **2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**

- Estrategias y Planificación, las cuales han estado sustentadas en un análisis estratégico del contexto interno y externo.
- Liderazgo de las autoridades, caracterizado por una genuina capacidad de influir, movilizar a la gente, moviendo voluntades y recursos para la consecución de los objetivos.
- Resultados orientados a los clientes, en este aspecto el MISPAS ha realizado acciones que contribuyan a una mejor valoración por parte de los ciudadanos/clientes,
- Servicios ofrecidos, tales acciones han estado orientadas a fortalecer las dimensiones de profesionalidad, empatía y elementos tangibles.
- Fuertes lazos interinstitucionales con las demás entidades gubernamentales y del sector privado que es materializado a través de la gestión de alianzas y recursos que se traduce en la asistencia activa a reuniones, mesas técnicas de trabajo, actividades de intercambios de conocimientos e información para toma de decisiones y desarrollo estrategias para el fortalecimiento del Sistema Nacional de Salud.
- El marco de valores se encuentra alineado a la misión y la visión vigente respetando los principios constitucionales.
- 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.
- 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.
- 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.

### **2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

Se han identificado como áreas que impulsan a la mejora institucional, consolidar un sistema de gestión del talento humano que integre estrategias de coaching, reconocimiento, abordaje directo de las necesidades del personal y diseño y aplicación de estrategias de desarrollo, que permitan contribuir en la mejora del desempeño de los colaboradores.

Otro de los aspectos que fortalecerían la institución es la identificación y participación de los grupos de interés en las diferentes estrategias planificadas y desarrolladas por el MISPAS.

Dentro de las áreas que impulsan podemos mencionar además, la sistematización de los procesos que permita la articulación de la producción y rendimiento institucional, a su vez atado a una estrategia efectiva de comunicación a nivel interno de manera que se promueva la interrelación y el conocimiento de las distintas áreas, a través de una cultura de servicios y calidad institucional que impacte directamente en la satisfacción de los usuarios y en el posicionamiento positivo en la percepción social de los dominicanos.

## **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

### **2.2.1.1 LIDERAZGO**

- No existe evidencia de que se haya implicado a los grupos de interés relevantes en la formulación de misión, visión y valores.
- No se ha sistematizado un plan de comunicación continuo de los objetivos estratégicos, operativos y demás aspectos del marco estratégico, sostenible en el tiempo y acorde a los distintos niveles de la organización.
- No se evidencian mecanismos vigentes que impliquen la revisión/ actualización sistemática de la visión, misión y valores.
- No se evidencian mecanismos que permitan el fomento de integración del equipo de trabajo por parte de los líderes de la organización de manera oficial.
- No se evidencia que la estructura física considere las necesidades de las personas con capacidades limitadas.

### **2.2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

- No hay un mecanismo establecido para dejar constancia de que se haya identificado a los grupos de interés ni de levantamientos periódicos para identificar sus necesidades y expectativas.
- No existe un proceso estandarizado para considerar las necesidades de los grupos de interés externos en el desarrollo de la estrategia.
- Manual de Compras interno está en proceso de modificación con la unidad responsable.
- 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.

### **2.2.1.3 PERSONAS**

- No se ha aprobado la promoción basada en el mérito.
- No se evidencia el desarrollo e implementación de políticas institucionales que consideren los principios de responsabilidad social.
- 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.
- No se han implementado nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar las competencias.
- No se evidencia una política o filosofía institucional sobre una cultura de comunicación abierta y dialogo en todos los niveles u horizontal / vertical.
- 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.
- No se evidencia acciones que apunten a prestar atención a las necesidades de empleados discapacitados.

#### 2.2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- No se cuenta con una matriz de socios claves en donde se liste o se mantenga un inventario actualizado.
- 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.
- No se evidencia que se monitoreen los resultados
- No se dispone de un sistema para identificar y monitorizar los resultados de las alianzas y colaboraciones
- No se evidencia que se seleccionen proveedores aplicando criterios de responsabilidad social para las contrataciones públicas
- El MISPAS para el año 2023 no se encuentra con la disponibilidad de carta compromiso al ciudadano.
- No se tiene establecido por procedimiento la elaboración de un presupuesto equilibrado en respuesta a los riesgos en las decisiones financieras.
- No se evidencian redes de aprendizaje y colaboración con el objetivo de adquirir información externa relevante.
- No se cuenta con un sistema de evaluación de la rentabilidad Costo-efectividad de las tecnologías usadas y su impacto.

#### 2.2.1.5 PROCESOS

- No se evidencia la documentación de los procesos misionales en torno a las necesidades de los grupos de interés.
- No se evidencia la implementación de la política de Innovación.
- En proceso de elaboración de la carta compromiso al ciudadano.
- Agregar los demás servicios que se brindan a la plataforma tecnológica para dar mayor facilidad a los usuarios.

### 2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

#### 2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- No se evidencia la imagen global con respecto al seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes.
- No se evidencia la orientación al ciudadano cliente con respecto al trato equitativo.
- Realizar al menos una actividad al año donde se involucren las partes interesadas en los procesos de la organización.
- Agregar los demás servicios que se brindan a la plataforma tecnológica para dar mayor facilidad a los usuarios.
- 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.
- No se mide en la encuesta si los usuarios tienen alguna discapacidad.

### 2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No existe evidencia de la percepción de la imagen y el rendimiento global de la organización para la sociedad o los ciudadanos clientes
- No se mide la percepción de las personas respecto al impacto de la digitalización en la organización.
- No se mide la percepción de las personas respecto a la agilidad de la organización
- No se han creado mecanismos para captar la opinión de las personas respecto al impacto de la digitalización en la organización
- No se miden indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas.
- No se realizan actividades relacionadas con la responsabilidad social.

### 2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No existe un instructivo o mecanismo dirigido a los clientes, suplidores sobre la compra de productos amigables al medio ambiente.
- No existe herramienta o mecanismo para la adquisición de materiales reciclables.
- No se tiene evidencias de políticas, planes y programas de diversidad étnicas y personas socialmente desfavorecidas.
- No se tiene evidencia de proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópica.
- No existe evidencias de resultados en cuanto a medición de la responsabilidad social.

### 2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- No se ha medido la eficiencia de costos.
- No se tiene evidencia de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).
- No se evidencia la eficacia de las alianzas.
- No se dispone de evidencia de innovaciones en servicios/productos.
- No se dispone de evidencia de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.

### **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

El MISPAS debe enfocar su accionar hacia la identificación, reconocimiento de las necesidades y expectativas e involucramiento de todos los grupos de interés, en las acciones y estrategias de gestión institucional y hacia el sector salud, entendiendo que la participación activa de los actores clave para la toma de decisiones contribuyen en el fortalecimiento del rol rector de la institución.

Dentro del llenado del mismo observamos aspectos a los que se deben dar prioridad como institución dentro de los que mencionamos, el hecho de enfocar la mirada hacia los grupos de interés le permite a la institución valorar las acciones estratégicas orientadas hacia las personas, ciudadanos/clientes, aliados y sociedad en general, importancia de establecer los grupos de interés, trabajar la responsabilidad social, entre otros.

El equipo evaluador mostró el compromiso asumido, cumpliendo con la agenda de trabajo programada para completar el proceso de la autoevaluación bajo la metodología CAF.

### **4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:**

<b>Institución:</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Puntos Totales Actual</b>	<b>Puntos Totales Propuesto</b>
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	<b>52</b>	<b>140</b>
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	<b>67</b>	<b>140</b>
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	<b>45</b>	<b>100</b>
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	<b>56</b>	<b>120</b>
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</b>	<b>49</b>	<b>100</b>
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	<b>34</b>	<b>100</b>
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	<b>57</b>	<b>100</b>
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>420</b>	<b>1000</b>