



# Reporte Avances Plan de Mejora CAF MISPAS 2023

---

## **DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

Departamento de Calidad en la Gestión y  
Desarrollo Institucional



*Matriz de seguimiento al Plan de Mejora Institucional*

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (sí objetivo previsto)
		0%	25%	50%	75%	100%	
1. Establecer las metodología de recolección de información. 2. Identificar los grupos de interés. 3. Realizar encuentros con los grupos de interés para tomar en cuenta sus opiniones al respecto. 4. Socializar con los grupos de interés la misión, visión y valores consensuados.	DPD/Despacho/ Conducción Sectorial						
1. Establecer política y procedimiento para reconocimiento del personal. 2. Implementar la misma.	RRHH						
1. Establecer las metodología de recolección de información. 2. Plasmar los grupos de interés. 3. Socializar la matriz.	DPD/Despacho/ Conducción Sectorial						
1. Revisar política de responsabilidad social. 2. Elaborar de política de gestión ambiental. 3. Socializar e implementar política.	DTIC/DADM/DPD						Política de gestión ambiental
1. Revisar procedimiento actual para determinar punto a actualizar. 2. Actualizar junto al departamento de Calidad en la Gestión. 3. Socializar e implementar el procedimiento.	DPD						Manual de Planes, Programas y Proyectos
1. Revisar el procedimiento de inducción al puesto. 2. Ver estructura de RRHH para contratar personal o designar personal par esta tarea. 3. Hacer verificación de aplicación de inducción al puesto.	RRHH						Manual de Reclutamiento y Selección
1. Subcontratar personal técnico para documentación de procesos claves. 2. Elaborar Términos De Referencia (TDRs) para personal junior. 3. Elaborar informe de avance del proyecto documentación de procesos claves.	DPD						
1. Aprobar el mapa de procesos propuesto. 2. Elaborar propuesta de matriz de propietarios de procesos. 3. Presentar propuesta a comité de calidad. 4. Aprobar matriz de propietarios de procesos.	Calidad en la gestión						Matriz de propietarios de procesos
1. Revisar procedimiento actual para determinar punto que se deben actualizar. 2. Actualizar junto procedimiento. 3. Socializar e implementar el procedimiento.	Calidad en la gestión						Procedimiento de manejo de quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias
1. Elaborar catálogo de servicios. 2. Elaborar carta compromiso. 3. Aplicar herramientas vigentes para la medición.	Calidad en la gestión						
1. Socializar la matriz con los involucrados en la apertura de los buzones. 2. Implementar la matriz. 3. Calcular las quejas recibidas vs acciones implementadas.	Calidad en la gestión						Matriz con las estadísticas de quejas recibidas y acciones implementadas.
1. Revisar política para identificar recursos necesarios para elaborar el plan. 2. Elaborar e implementar el plan.	DCOM/Despacho						



De las 12 actividades plasmadas en el Plan de mejora del MISPAS, el desglose es el siguiente:

Actividades	Porcentaje de ejecución	Porcentaje total
4	0%	0%
1	25%	8%
1	50%	8%
0	75%	0%
6	100%	50%
<b>12</b>		<b>67%</b>



*Anexos*

*Criterio 2. Estrategia y Planificación*

*Área de mejora:* El Ministerio no posee políticas de gestión ambiental.

*Acción:* Elaborar política de gestión ambiental



Sección de firmas

Gestión	Responsable	Fecha
Elaborado	Mirelys Marte Técnico de Salud Ambiental 	01 de ago. 2022
	Josue Belliard Coordinador Técnico del Departamento de Salud Ambiental 	
Revisado	Sarah Pérez Analista de Calidad en la Gestión 	23 de sep. 2022
	Navila León Encargada de Calidad en la Gestión y Desarrollo Institucional 	
	Rosa Inés Medina Directora de Planificación y Desarrollo 	
	Eladio Pérez Viceministro de Salud Colectiva 	
	Gina Estrella Directora de Gestión de Riesgos y Atención a Desastres 	
	Carlos Cueto Director de Salud Ambiental 	



## 6. Políticas Generales

### 6.1 Sobre la Gestión Ambiental

- 6.1.1 El Ministerio de Salud Pública y Asistencia (MISPAS) en cumplimiento a la Ley General sobre Medio Ambiente (Ley 64-00) y contribuyendo con la protección del medio ambiente, diseña e implementa este manual con el fin de reducir o mitigar el impacto ambiental producto de

<sup>1</sup> Wikipedia, la enciclopedia libre <https://es.wikipedia.org>

<sup>2</sup> NQA Organismo de Certificación Global



las operaciones internas de la institución. Para el cumplimiento de estas políticas se establecerán las siguientes líneas de acción:

- 6.1.1.1 La conformación de un Comité de Gestión Ambiental (CGA).  
6.1.1.2 La implementación del sistema de gestión ambiental (SGA) a fin de gestionar y vigilar los factores internos que inciden en el medio ambiente, estableciendo: lineamientos, controles, políticas y procedimientos, necesarios para hacer cumplir dichos mecanismos los cuales se incluyen en el presente manual.

### 6.2 Comité de Gestión Ambiental (CGA)

- 6.2.1 Para el cumplimiento de esta Política y el logro de los compromisos propuestos es necesario contar con la coordinación de varias instancias de la institución, a tales fines, se dispone:
- 6.2.1.1 Conformar un Comité de Gestión Ambiental (CGA) que tendrá la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de la presente política en el MISPAS. Vigilancia a los fines de dar cumplimiento a la Ley General sobre Medio Ambiente (Ley 64-00) que establece la necesidad de asegurar el uso eficiente y sostenible de los recursos naturales de la Nación, acorde con la necesidad de adaptación al cambio climático.
- 6.2.2 El Comité de Gestión Ambiental (CGA) estará conformado por un representante de las siguientes áreas:
- 6.2.2.1 Viceministerio de Salud Colectiva (presidente)  
6.2.2.2 Departamento de Salud Ambiental. (vicepresidente)  
6.2.2.3 Dirección de Planificación y Desarrollo. (vocal)  
6.2.2.4 Dirección de Recursos Humanos. (vocal)  
6.2.2.5 Dirección de Comunicación. (secretaría)  
6.2.2.6 Dirección de Gestión de Riesgo. (miembro)  
6.2.2.7 Dirección de Administrativa (miembro)  
6.2.2.8 Dirección de Servicios Generales. (vocal)  
6.2.2.9 Representante del Despacho. (miembro)

*[Handwritten signatures and initials]*



**Criterio 2. Estrategia y Planificación**

**Área de Mejora:** El procedimiento de Planificación no establece la aprobación de cada una de las dependencias de la versión final de sus POAs ni la socialización de los mismos.

**Acción:** Actualizar Procedimiento de Planificación



**Sección de firmas**

Gestión	Responsable	Fecha
Elaborado	Rosa Aristides Analista de Planificación 	09 de dic. 2022
Revisado	Sarah Pérez Analista de Calidad en la Gestión 	13 de dic. 2022
	Emilia Mateo Analista de Calidad en la Gestión 	
	Ana Pieter Encargada de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos 	
	Rosa Inés Medina Morillo Directora de Planificación y Desarrollo 	
Autorizado	Daniel Rivera Ministro de Salud Pública  	22 de dic. 2022



**Criterio 3. Personas**

**Área de Mejora:** No se está implementando la inducción al puesto como fue establecida.

**Acción:** Implementar la inducción al puesto.



**Sección de firmas**

Gestión	Responsable	Fecha
Elaborado	Emilia Mateo Analista de Calidad en la Gestión 	01 de jun. 2022
	Jennifer Santana Analista de Calidad en la Gestión 	
Revisado	Erika Santana Encargada de Reclutamiento y Selección 	23 de jun. 2022
	Navila León Encargada de Calidad en la Gestión y Desarrollo 	
	Otilia Vargas Directora de Recursos Humanos 	
Autorizado	Miguel Rodríguez Viñas Director de Planificación y Desarrollo 	24 de jun. 2022
	Daniel Rivera Ministro de Salud 	



**CONSTANCIA DE INDUCCIÓN AL PUESTO**

DRH-FO-002 Versión: 02  
Fecha de aprobación: 23/08/2021

1.a Fecha de inicio de inducción	Día	Mes	Año	1.b Fecha de finalización de inducción	Día	Mes	Año
2. Nombre completo del servidor(a) público(a)							
3. Cédula de identidad							
4. Cargo							
5. Unidad organizativa							
6. Responsable de la unidad de trabajo							
7. Nombre del supervisor inmediato de la unidad de trabajo							
8. CONTENIDO INDUCCION AL PUESTO							
Descripción y perfil del puesto				Orientación general de la unidad de trabajo			
Procedimientos de la unidad de trabajo				Información sobre periodo probatorio			
Acuerdo de desempeño							
Firma responsable inducción al puesto							
9. Observaciones:							



**CONSTANCIA DE INDUCCIÓN GENERAL**

DRH-FO-004 Versión: 02  
Fecha de aprobación: 23/08/2021

1. Tipo: (Marcar X según corresponda)	<input checked="" type="checkbox"/> Inducción
2. Nombre completo del servidor(a) público(a)	
3. Cédula de identidad	
4. Cargo	
5. Unidad organizativa	
6. Contenido General	
Fines, propósitos, atribuciones y competencias de la institución.	Políticas y normas institucionales (Reglamento Interno de Recursos Humanos, Código de ética y Normas Nacionales de Función Pública)
Cultura institucional (historia, misión, visión y valores)	Estrategias y planes a corto y largo plazo.
Estructura Organizacional – Niveles Jerárquicos	Beneficios y compensaciones.
Equidad de Género en Salud	Entrega de documentos (Manual de inducción, Reglamento Interno de Recursos Humanos u otros)
7. Observaciones:	USO EXCLUSIVO DEL RESPONSABLE DE IMPARTIR LA INDUCCIÓN Y/O REINDUCCIÓN
Firma responsable inducción general	





## SALUD PÚBLICA

### *Criterio 5. Procesos*

**Área de Mejora:** No se han identificado los propietarios de los procesos.

**Acción:** Crear la matriz con propietarios de procesos

<b>Propietarios de los Procesos</b>			
<b>Ítem.</b>	<b>Tipo de Procesos</b>	<b>Macroprocesos</b>	<b>Dueño del proceso</b>
1	Procesos Estratégicos	Gestión de Planificación Estratégica	Directora de Planificación
2		Gestión de Comunicación Estratégica	Director de Comunicaciones
3		Gestión de Fortalecimiento del Sector Salud	Viceministro de Fortalecimiento y Desarrollo del Sector Salud.
4		Gestión de Economía en Salud	Viceministro de Economía en Salud
5	Procesos Misionales	Gestión de Regulación Sanitaria	Viceministro de Productos de Consumo Humano
6			Director Jurídico
7			Viceministro de Garantía de la Calidad
8		Gestión de Salud Colectiva	Viceministro de Salud Colectiva
9	Procesos de Apoyo	Gestión Administrativa	Director Administrativo-Financiero
10		Gestión de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Director de Tecnología
11		Gestión de Recursos Humanos	Director de Recursos Humanos
12		Gestión Financiera	Director Financiero
13		Gestión de Servicios a Usuarios	Director de Servicios a Usuarios
14		Gestión de Acceso a la Información	Responsable de la Oficina de Acceso a la Información
15	Gestión de Control y Fiscalización	Director de Control y Fiscalización	
16	Procesos de monitoreo y evaluación de la gestión	Gestión de Calidad	Encargado de Calidad



**Criterio 6. Resultados Ciudadanos Clientes**

**Área de Mejora:** No existe evidencias de procedimiento que incluya número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas.

**Acción:** Actualizar procedimiento de manejo de quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias.



Procedimiento Manejo de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones  
DPD-CGD-PR-005- Versión: 01  
Fecha: 28/03/2023

**Sección de firmas**

Gestión	Responsable	Fecha
Elaborado	Emilia Mateo Analista de Calidad en la Gestión <i>Emilia Mateo</i>	14 Mar. 2023
Revisado	María Solano Coordinadora General de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo <i>María Solano</i> Juan Rafael Castro Encargado de Canales de Denuncias de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo <i>Juan Rafael Castro</i> Douglas Ciprian Responsable de Acceso a la Información/ Coordinador Ejecutivo del Cuerpo Técnico de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo <i>Douglas Ciprian</i> Rocio Veras Encargada de Calidad en la Gestión y Desarrollo Institucional <i>Rocio Veras</i> Rosa Inés Medina Morillo Directora de Planificación y Desarrollo <i>Rosa Inés Medina Morillo</i>	23 Mar. 2023
Autorizado	Daniel Rivera Ministro de Salud 	28 Mar. 2023



Procedimiento Manejo de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones  
DPD-CGD-PR-005- Versión: 01  
Fecha: 28/03/2023

**6.3 Con relación a las informaciones de la QDRS**

- 6.3.1 Para poder dar respuesta a las QDRS, el "Formulario de Denuncias y Satisfacción de Usuarios", debe tener como mínimo la siguiente información:
  - a. Nombre del usuario
  - b. Número de teléfono o correo electrónico

**6.4 Tiempos de respuesta**

- 6.4.1 Las QRS recibidas por medios presenciales, deben ser respondidas en un plazo no mayor de 10 días laborables, a partir de la apertura del buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- 6.4.2 Las QRS recibidas por redes sociales, deben ser respondidas en un plazo de 3 días laborables después de colocada.
- 6.4.3 En caso de ser recibidas por medios electrónicos, deben ser respondidas dentro de 5 días laborables, a partir de la fecha de haber colocado la misma.
- 6.4.4 En casos de mayor complejidad y que el tiempo de respuesta requiera ser extendido, el plazo no debe exceder los 45 días calendario. De igual forma, se deberá notificar al usuario, indicando las razones de la extensión. Esta comunicación debe contener una disculpa.
- 6.4.5 Los casos de mala práctica médica serán reportados a través de la Línea 311 y posteriormente, la DAI remite dichos casos a la Dirección de Monitoreo y Evaluación de la Calidad, a los fines de investigación y atención.

**6.5 Sobre el manejo del buzón**

*JRS  
MSE  
E.M.*



**Criterio 6. Resultados Ciudadanos Clientes**

**Área de Mejora:** No se evidencia la existencia del cálculo del número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas.

**Acción:** Implementar la matriz DPD-FO-049 que es la matriz de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA  
SALUD PÚBLICA

Procedimiento Manejo de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones  
DPD-CGD-PR-005- Versión: 01  
Fecha: 28/03/2023

**Sección de firmas**

Gestión	Responsable	Fecha
Elaborado	Emilia Mateo Analista de Calidad en la Gestión <i>Emilia Mateo</i>	14 Mar. 2023
Revisado	Maria Solano Coordinadora General de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo <i>Maria Solano</i> Juan Rafael Castro Encargado de Canales de Denuncias de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo <i>Juan Rafael Castro</i> Douglas Ciprian Responsable de Acceso a la Información/ Coordinador Ejecutivo del Cuerpo Técnico de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo <i>Douglas Ciprian</i> Rocio Veras Encargada de Calidad en la Gestión y Desarrollo Institucional <i>Rocio Veras</i> Rosa Inés Medina Morillo Directora de Planificación y Desarrollo <i>Rosa Inés Medina Morillo</i>	23 Mar. 2023
Autorizado	Daniel Rivera Ministro de Salud  	28 Mar. 2023

Mes	Cantidad	Área	Estatus	
			En tiempo	Fuera de tiempo
Enero	1	Ventanilla Única	1	0
Febrero	5	Ventanilla Única	5	0
	1	Alto costo	1	0
	1	Ventanilla Única	1	0
Marzo	5	Alto costo	4	1