



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL)

FECHA:

25-AGO-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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico 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.

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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico, 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>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <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</p>	<p>Hemos formulado y desarrollado un marco institucional, a partir del impacto que tienen los servicios que provee la institución en la estrategia nacional de desarrollo, adecuando a nuestro nuevo PEI 2021-2024, implicando a los grupos de interés y dando participación activa a nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Misión, Visión, Valores institucionales ▪ PEI 2021-2024 https://www.promesecal.gob.do/transparencia/hocadownload/PlanEstrategicodelaInstitucion/2022/PlanificacionEstrategicalInstitucional/PlanEstrategicoInstitucional.pdf ▪ Decreto 113-21 del 19-Feb-2021 <p>Hemos establecido y comunicado un marco de valores alineados a la Misión y Visión de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Misión, Visión, Valores institucionales. <p>En nuestro ejercicio de formulación y desarrollo de nuestro Plan Estratégico Institucional nos hemos asegurado que la Misión, Visión y Valores institucionales respondan a la Estrategia Nacional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>	<p>para el sector salud, a los planes sectoriales y a las más recientes reformas del sector público.</p>	
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <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>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado de Participación POAs ▪ Objetivos sectoriales de la END ▪ Decreto 168-13 <p>Comunicamos, aseguramos y garantizamos que todos los colaboradores de nuevo ingreso reciban información sobre la misión, la visión, los valores, los objetivos institucionales, el código de pautas éticas, el POA y el SGC durante las jornadas de Inducción del Personal.</p> <p>Hemos colocado el marco de valores en lugares estratégicos de la institución, en nuestra pagina web, en los carnets de identificación de todos los colaboradores y en documentos dirigidos a nuestros grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentación audiovisual de Inducción. ▪ Imágenes recepción Sede y Almacén Región Norte ▪ Página web Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico PROMESECAL - ¿Quiénes Somos? ▪ Carnets ▪ PEI 2021-2024 Plan Estratégico Institucional.pdf (promesecal.gob.do) ▪ Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2023 CCC PROMESECAL Brochure 20210929_0914 Final <p>La Misión, la Visión y los Valores institucionales han sido revisados y actualizados en 5 ocasiones, reflejando los cambios que por razones</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 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</p>	<p>estratégicas o de índole estatal han sufrido.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Historial Política Misión, Visión, Valores. <p>Hemos elegido y conformado nuestro Comité de Ética Pública, debidamente representado conforme la normativa de la Dirección General de Ética Pública, como iniciativa para desarrollar los planes de trabajo que anualmente son remitidos al órgano rector.</p>	
<p>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>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados electorales comisión de ética. ▪ Imágenes del proceso de votación. ▪ Plan de Trabajo 2021 de las CEP.pdf (promesecal.gob.do) ▪ Comunicaciones y Resoluciones Administrativas enviadas ▪ Correos electrónicos masivos de informativos sobre el código de pautas éticas SNCCP. <p>Se planifica y se comunica oportunamente el desarrollo de talleres para motivar y promover el compromiso institucional y la gestión del cambio.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
(líderes/directivos/empleados).	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correos electrónicos de invitación. ▪ Oficios de convocatoria. ▪ Listas de asistencias ▪ Actas de reunión ▪ Imágenes 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <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>En nuestro Manual de Organización y Funciones están claramente definidas y determinadas las funciones, responsabilidades y niveles jerárquicos de nuestros colaboradores. Desde 2009 gestionamos un SGC a través del cual hemos identificado y documentado nuestro Mapa de procesos en procura de alinear los procesos a nuestra planificación estratégica y planes operativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Organización y Funciones ▪ Mapa de Procesos (sismap.gob.do) ▪ Manual de Calidad ▪ Correos-E comunicando cambios de <p>La planificación estratégica es un ejercicio que realizamos de manera sistemática en periodos de tiempo establecidos y documentados para todos los niveles y áreas de la organización.</p> <p>Los objetivos a mediano y largo plazo los planificamos para revisar cada 4 años mientras que</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>los objetivos y planes de corto plazo los establecemos en periodos de 12 meses, los cuales vinculamos a indicadores de desempeño cuantificables donde a además de medir su comportamiento e impacto, hemos dispuesto secciones que grafican su comportamiento, monitorean el desempeño, y el tipo de acciones a tomar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Convocatorias (Correos-E) ▪ Registros de participación. ▪ Fichas de proceso. ▪ Matriz de identificación de resultados y productos estratégicos. ▪ Matriz Plan Operativo Anual ▪ Indicadores de la Carta Compromiso al Ciudadano. <p>Realizamos consultas a nuestros clientes y colaboradores sobre aspectos específicos sobre la prestación del servicio que ofrecemos y sobre sus expectativas, mismas que nos permiten conocer perspectivas de género, zonas geográficas, nivel educativo, segregación social etc. Con lo cual tomamos acciones de mejora que se reflejan en nuestros POA.</p>	
<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</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de Resultados Satisfacción Ciudadana 637993702978094660-Informe-PROMESECAL-20-septiembre-2022.pdf (sismap.gob.do) <p>Hemos trabajado con la Contraloría General de la República (CGR) en la implementación de un sistema de control interno con aportaciones de la gestión de Riesgo. A través de la matriz de riesgo hemos logrado identificar factores internos y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>estratégicos y operativos de la organización.</p> <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>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>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>externos, así como los controles mitigadores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Convocatorias a reuniones de trabajo por correo-e. ▪ Registros de participación con analista de la CGR ▪ Correos-E de seguimiento. ▪ Metodología de VAR ▪ Matriz de identificación, evaluación y mitigación de riesgos. <p>Hemos diseñado, documentado y mantenido actualizado un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO-9001:2015.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Calidad ▪ Información documentada del sistema <p>Tenemos presencia y comunicación constante en las redes sociales Instagram, Twitter, Facebook, YouTube y LinkedIn a través de la cuenta única @promesecalrd</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perfiles de usuario ▪ Publicaciones en Redes Sociales <p>Contamos con las infraestructuras, los equipos, las tecnologías necesarias para asegurar el óptimo desarrollo de nuestros procesos. Hemos destinado los recursos necesarios para la habilitación de nuestros almacenes, adquisición de equipos de transporte, carga, climatización, ordenadores, sistemas de tecnología.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reorganizamos nuestra estructura organizativa, elevando los niveles jerárquicos. ▪ Imágenes del almacén ▪ Imágenes unidades de transporte climatizadas ▪ Imágenes extintoras de fuego ▪ Imágenes equipos detención de humo ▪ Imágenes laboratorio control de calidad <p>Hacemos uso del correo electrónico masivo para comunicar a todos los colaboradores informaciones de interés común relacionadas con políticas institucionales, actualizaciones de nuestros procesos, beneficios, notas luctuosas, cumpleaños, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correos-E masivos de la cuenta Recursos Humanos ▪ Correos-E masivos de la cuenta Comunicaciones ▪ Publicaciones en redes sociales ▪ Sección noticias de la página web institucional Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico PROMESECAL - Noticias 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Demostramos el compromiso de la Dirección con la calidad y la mejora continua a través de nuestra política de Calidad institucional y los acuerdos de desempeño institucional para la aplicación de la Evaluación de Desempeño Institucional (EDI) que ha venido firmando la institución de manera sostenible. Constantemente revisamos y actualizamos nuestros procesos motivados por el</p>	

<p>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.</p>	<p>deseo de mejora continua que impulsando los líderes de cada área.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Política de Calidad ▪ Acuerdo EDI -2022 ▪ Listas de asistencias de las actividades grupales con todas las áreas de la institución debidamente representadas por sus líderes. <p>Si, mediante reuniones y participación en ponencias y seminarios. La MAE acostumbra a motivar el cambio en los empleados y los cambios esperados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Minutas de reuniones ▪ Registros de participantes ▪ Imágenes de discursos 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>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>	<p>Los valores de vocación de servicio, transparencia, innovación, liderazgo y solidaridad son puestos de manifiesto a través de las publicaciones realizadas por los principales periódicos donde se destaca la gestión institucional y los llamados a licitaciones públicas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Publicaciones de medios impresos y digitales 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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</p>	<p>Promovemos un ambiente de confianza, respeto y no discriminación a través de la contratación de recursos humanos. En nuestra nómina contamos con servidores de diferentes nacionalidades y con distintas discapacidades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Expediente del personal de nacionalidad extranjera y/o con discapacidad. 	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>		
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Hacemos consultas periódicas a todos los empleados de la institución a través de encuestas de clima y satisfacción laboral y encuestas del servicio de comida.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de Resultados Encuesta de Clima 2023 ▪ Encuesta de los servicios de la comida 2021. 	
<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>Hemos logrado involucrar a todo el personal para la determinación de los objetivos institucionales presentados en el PEI así como para la elaboración de los POA y el PACC.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lista de participación secciones de trabajo POA ▪ Correos-E 	
<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>En las descripciones de puesto hemos establecido y documentado las responsabilidades, competencias y los niveles de autoridad de cada colaborador.</p> <p>Anualmente rendimos un informe de rendición de cuentas a las autoridades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Organización y Funciones 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de rendición de cuentas. <p>Anualmente establecemos los requerimientos de formación y capacitación de los colaboradores; planificamos la educación formativa por área y asignamos los recursos necesarios en el presupuesto para tales fines.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario de detección de necesidades de capacitación. ▪ Plan de Capacitación 2023. <p>Debido a las restricciones tomadas por el gobierno central a partir de la situación económica y sanitaria generada por el COVID-19, los reconocimientos personales han sido pospuestos hasta nuevo aviso. El esfuerzo colectivo por la calificación general obtenida en el SISMAP, otorgamos un salario adicional como reconocimiento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nómina Salario 14 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <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</p>	<p>Hemos identificado, documentado y compartido con todos en la organización, nuestros grupos de interés con sus respectivas expectativas o requisitos de calidad. Mismos que se actualizan conforme se produzcan.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagrama de partes interesadas 20200714 <p> </p> <p> Damos cumplimiento a los indicadores contemplados en el cuadro de mando integral de la administración pública.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuadro de mando Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) <p> </p> <p> Nuestro PEI 2021-2024 está vinculado a la Estrategia Nacional de Desarrollo del MePyD, a los objetivos de desarrollo sostenibles y al plan de gobierno 2020-2024.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ PEI 2021-2024 Plan Estratégico Institucional.pdf (promesecal.gob.do) ▪ Matriz PEI Final MEPyD <p> </p> <p> Los objetivos, resultados y productos esperados del PROMESE/CAL plasmados en los diferentes planes operativos están alineados con las políticas públicas que nos aplican y con las iniciativas presidenciales asignadas a la Institución. Los planes incluyen las partidas presupuestarias para el logro de los resultados esperados conforme las metas físicas de la Estructura Programática del Presupuesto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planes operativos 2023 ▪ PEI 2021-2024 Plan Estratégico Institucional.pdf (promesecal.gob.do) ▪ Registros de participación 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Imágenes de secciones de trabajo <p>La institución dispone de alianzas con universidades y trabajos en red con grupos de interés importantes como son las diversas sociedades médicas especializadas para la verificación y aceptación de los productos que ofertamos en lo que llamamos el proceso de homologación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alianza con Infotep. ▪ Programa de pasantía con la UASD. ▪ Alianzas con fundaciones a través de los programas sociales (Fundación Dominicana de Neurología y Neurocirugía, Fundación Dominicana Contra el Mal de Parkinson, Fundación Dominicana para Pacientes Hemofílicos). ▪ Registros de participación ▪ Imágenes de secciones de trabajo <p>Participamos de simposios y congresos realizados por diferentes asociaciones médicas como lo son la Sociedad de Cardiología, Fundación Contra el Mal de Parkinson, Sociedad Dominicana de Nutrición Enteral y Parenteral (SODONEP), entre otros. Participamos de secciones de trabajo con el CONAVIHSIDA para la elaboración del PEI de esa institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Invitaciones ▪ Correos-E ▪ Minutas <p>Las actividades a realizar para promover la conciencia pública, la reputación institucional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>dirigidas a nuestros grupos de interés son planificadas para ser desarrolladas en periodos anuales. Cada tarea la vinculamos a indicadores para asegurar su cumplimiento.</p> <p>En nuestras redes sociales hemos compartido contenidos audiovisuales sobre la calidad de los medicamentos que ofertamos, así como también hemos hecho publicaciones sobre el uso de los medicamentos; terminologías aplicadas, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ POA Departamento de Comunicaciones. ▪ Spots publicitarios audiovisuales. ▪ Publicaciones en redes sociales. 	

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
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Cada año planificamos las acciones para abordar las cuestiones internas y del entorno y los riesgos vinculantes para asegurar que la organización logre alcanzar los resultados previstos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ POAs ▪ Matriz de identificación, evaluación y mitigación de riesgos. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Hemos identificado y documentado nuestros grupos de interés relevantes, incluyendo sus necesidades y expectativas.</p> <p>A través del SUGEMI obtenemos las necesidades y expectativas presentes y futuras de nuestros grupos de interés, mediante nuestros indicadores de cumplimiento, observamos y analizamos los niveles de satisfacción de los mismos.</p> <p>Adicional, cada cliente institucional realiza su requerimiento con base en sus necesidades actuales previo a ser ordenado y puesto a disposición listo para despacho.</p> <p>Los pedidos de nuestros clientes son revisados cuidadosamente por analistas que aseguran el cumplimiento de las políticas establecidas y el debido proceso descrito en el procedimiento documentado Suministro de Insumos para la Salud.</p> <p>Se han utilizado diversos medios para comunicar los resultados institucionales y/o de los procesos que los involucran como son los informes de satisfacción ciudadana, resultados, memorias, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagrama de partes interesadas 20200714. ▪ Matriz SUGEMI ▪ Correos de solicitud. ▪ Hojas de pedido ▪ Conduces 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Los temas de impacto de PROMESE/CAL se recopilan por diferentes medios.</p> <p>En la Planificación Estratégica 2021-2024 se contempla la realización de un nuevo estudio sobre el Impacto de la ampliación de la Red de Farmacias del Pueblo a nivel Nacional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Además, en la gestión de los procesos de compras se realizan evaluaciones del marco legal que inciden en los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis situacional contemplado en el PEI, ▪ Formulación del PEI en conjunto con el MEPYD para alinearlo a las políticas transversales contempladas en el Plan Plurianual ▪ Decreto 113-21 d/f 19/02/2021, la potestad de compra de todos los medicamentos de alto costo. ▪ Participación de la Dirección Jurídica en la parte legal para modificación de la Ley 340-06 	
<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>En nuestra Planificación Estratégica se lista y evidencia un análisis FODA con los factores internos y externos que inciden en la institución. A través de instrumentos de autodiagnóstico como el CAF se detallan los puntos fuertes y las oportunidades de mejora a partir de las cuales se formula un plan de mejora con fechas establecidas para su consecución y al cual se le da seguimiento periódico para asegurar su cumplimiento.</p> <p>Mediante la autoevaluación de la NOBACI se analizan y determinan los factores de riesgos y requerimientos para su gestión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ PEI 2021-2024 Plan Estratégico Institucional.pdf (promesecal.gob.do) ▪ Autodiagnóstico CAF ▪ Plan de Mejora ▪ Reuniones del Comité Institucional de la Calidad ▪ Registros de participación ▪ Actas de reunión ▪ Correos-E de seguimiento 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Dentro de nuestra Planificación Estratégica 2021-2024 tenemos evidenciada la Misión y Visión en el largo, mediano y corto plazo.</p> <p>A través de la planificación operativa, incluyendo el análisis de riesgos en la MT-PYD-004 Matriz de identificación, evaluación y mitigación de riesgos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ PEI 2021-2024 Plan Estratégico Institucional.pdf (promesecal.gob.do) ▪ Matriz de Identificación, Evaluación y Mitigación de Riesgos <p>En la elaboración de la planificación estratégica se ha considerado la opinión de nuestros grupos de interés, a través de encuestas de satisfacción, así como reuniones de trabajo, tomando en cuenta las necesidades y expectativas, al tiempo de elaborar la planificación del proceso de compras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas a grupo de interés para la formulación del PEI. ▪ Lista asistencia reuniones con las distintas áreas. ▪ Comunicación De planificación de Compras <p>Hemos establecido en nuestro Manual de Políticas de Recursos Humanos acciones tendentes a desarrollar un ambiente de trabajo sin discriminación con igualdad de oportunidades. En nuestros Planes Ambientales se han planificado y ejecutado con éxito actividades de limpieza de costas como parte de nuestro compromiso y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>responsabilidad con la sociedad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de políticas y planes ambientales ▪ PEI 2021-2024 Plan Estratégico Institucional.pdf (promesecal.gob.do) ▪ Imágenes labores de limpieza playa las tortugas, Güibía, Junio 2023. <p>La identificación y planificación de nuestras necesidades operativas alineadas a la estrategia de la organización es una actividad sistemática que se realiza cada año. Elaboramos un Plan Anual de Compras y Contrataciones PACC que sirve como base para la asignación presupuestaria institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ POA 2023 ▪ Informe de Evaluación y Seguimiento del POA, 2do Trimestre ▪ Ejecución Presupuestaria - Julio 2023 (SIGEF) ▪ Correos-E de solicitud por área. ▪ Presupuesto complementario 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) 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>La estrategia y planificación están vinculadas al logro de los objetivos institucionales, mismos que están alineados a la END y al Plan de Gobierno. En las mismas se consideran las tareas parametrizadas el cronograma de cumplimiento de los procesos, proyectos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los</p>	<p>Hemos identificado cada uno de nuestros procesos y una Estructura Organizativa actualizada que responde a las necesidades institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Estratégico Institucional.pdf (promesecal.gob.do) ▪ Estructura Organizativa 2021-0005 Organigrama (promesecal.gob.do) ▪ Mapa de Procesos (sismap.gob.do) <p>La institución desglosa en el POA los planes y programas, con sus objetivos y resultados previstos para cada unidad, donde se establece el resultado esperado, el comportamiento actual y el nivel de cambio respecto al periodo anterior a través de Fichas de indicadores.</p> <p>Todas estas actividades son reportadas y compartidas con nuestros usuarios en nuestro portal institucional en periodos previamente establecidos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ POA por Áreas ▪ Matriz Identificación de Resultados y Productos Estratégicos (MT-PYD-002) ▪ Correos de seguimiento ▪ Portal institucional https://www.promesecal.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico-de-la-institucion/plan-operativo-anual-poa <p>Una vez elaborado el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se realiza una jornada de socialización con los directores y encargados, además se publica en el Portal de transparencia institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado de Participación ▪ Correos-E de divulgación ▪ Portal de Transparencia Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico PROMESECAL - Plan Estratégico Institucional - Plan Estratégico de la Institución <p>Para asegurar la implementación del PEI, se realizan seguimientos trimestrales para medir la ejecución de los productos planeados en los planes operativos de donde surgen los informes de monitoreo.</p> <p>Cada indicador está vinculado al proceso institucional. Se indica el resultado esperado, la tendencia deseada, frecuencia de medición y comportamiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de Monitoreo. ▪ Correos-E de seguimiento ▪ Ficha de Control y Seguimiento de Indicadores 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Identificamos la necesidad de ampliar los canales de comunicación con nuestros grupos de interés mediante la aplicación de nuevas tecnologías.</p> <p>Hemos logrado desarrollar y poner a disposición la App Móvil PromeseCal a través de la cual facilitamos el acceso a información importante relacionada con el servicio (ubicación, dirección,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>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> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>geolocalización de las farmacias, teléfono, horario de servicio, listado de medicamentos, precios, entre otras informaciones de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ App Móvil <p> </p> <p> Participamos activamente en las actividades que desarrolla el Ministerio de Administración Pública para promover el intercambio de buenas prácticas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Imágenes semana de la calidad ▪ Correos de retroalimentación. <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p>Se asegura un presupuesto adecuado para la implementación de estas mejoras y el desarrollo del PACC donde se evidencia el quehacer institucional mediante la consecución de los objetivos establecidos en nuestro PEI.</p> <p>A través del sistema SIGEF se realiza la ejecución y control del presupuesto asignado.</p>	<p> No hemos construido una cultura que impulse la innovación en la institución que impulse la creatividad y el desarrollo de nuevas ideas en las personas.</p> <p> </p> <p> No contamos con una política de innovación.</p> <p>No hemos compartido los resultados de la organización con los grupos de interés relevantes.</p> <p> </p> <p> No hemos promovido los aportes de ideas innovadoras</p> <p> </p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Cuando identificamos que el resultado de algún objetivo esté en riesgo de consecución por falta de recursos, planificamos reuniones de emergencia con las autoridades presupuestarias para solicitar fondos adicionales que nos permitan alcanzar los objetivos previamente establecidos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecución Presupuestaria - Julio 2023 (SIGEF) ▪ Comunicaciones de solicitud de presupuesto complementario. ▪ Registros de participación ▪ Correos-E de seguimiento ▪ Presupuesto complementario 	

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Analizamos las necesidades actuales y futuras de nuestro personal por diferentes vías, como son la Planificación Anual de la Dirección de RRHH, los POA de la Dirección, las jornadas de detección de necesidades de capacitación y el Plan de Capacitación y Desarrollo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación de la Dirección de Recursos Humanos 2023 ▪ POA de Recursos Humanos ▪ Formularios Detección de necesidades de capacitación ▪ Plan de Capacitación y Desarrollo 2023 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Correos-E de seguimiento solicitando los formularos de detección de necesidades <p>Hemos logrado desarrollar una cultura organizacional que toma en cuenta las competencias del personal, el bienestar de los colaboradores, la igualdad de oportunidades y el equilibrio de las cargas de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Políticas de Recursos Humanos ▪ Manual de Compensación y Beneficios ▪ Manual de Organización y Funciones ▪ Correos-E masivos <p>Hemos establecido e implementamos con estricto cuidado una política de igualdad, equidad y neutralidad para reclutar y seleccionar los recursos humanos a optar por un cargo en la institución.</p> <p>En nuestra fuerza laboral contamos con colaboradores de otras nacionalidades y con alguna discapacidad motora pero aptos para desarrollar de manera eficiente las funciones del cargo.</p> <p>Le damos apertura y participación igualitaria a servidores de otras instituciones que quieran formar parte de nuestro equipo de trabajo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de reclutamiento y selección de personal ▪ Expedientes de personal con discapacidad ▪ Expediente de personal extranjero ▪ Concursos de reclutamiento externos <p>Hemos documentado un manual de cargos —en proceso de revisión— conforme a la más reciente</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>estructura organizacional, en el cual contamos con descripciones de puesto, que identifican las competencias, tareas y responsabilidades requeridas para cada puesto. Aseguramos las competencias de los candidatos a través de pruebas técnicas que son aplicadas en el proceso de reclutamiento y selección.</p> <p>Quando aplique, investigamos y corroboramos la experiencia laboral de los candidatos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de cargos. ▪ Pruebas técnicas de candidatos. ▪ Registro de verificación de referencias laborales. 	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) 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>Gestionamos el desarrollo profesional de nuestros recursos humanos conforme a la Política de Compensación y Beneficios, misma que se implementa para todo el personal sin discriminación ni restricciones de manera igualitaria, sin exclusiones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de compensación y beneficios. ▪ Manual de políticas de recursos humanos. <p>Promovemos y desarrollamos una cultura de evaluación por resultados de todo nuestro personal realizando acuerdos de desempeño anuales, que damos seguimiento, medimos y calificamos.</p> <p>Nos aseguramos de que todo nuestro personal cuente con un acuerdo de desempeño debidamente firmado, verificando por área los acuerdos de desempeño remitidos.</p> <p>Quando por alguna razón no se recibe un acuerdo en el periodo de tiempo establecido, lo hacemos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) 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>constar por Correo-E hasta tanto el documento se recibido.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdos de Desempeño ▪ Reporte de acuerdos de desempeño ▪ Reporte de resultados de los acuerdos de desempeño ▪ Correos-E de seguimiento <p>En nuestro procedimiento de reclutamiento y selección hemos establecido una política que establece toda persona tendrá derecho a optar por un cargo en PROMESE/CAL en condiciones de igualdad.</p> <p>En el mismo orden, hemos establecido que los candidatos a ocupar puestos de trabajo vacantes recibirán la misma protección y trato por parte de la institución, sus autoridades, y demás personas; gozarán de los mismos derechos, libertades, y oportunidades, sin ninguna discriminación por razones de género, color, edad, discapacidad, religión, opinión política o filosófica, condición social o personal, siempre que cumplan con los requisitos del puesto.</p> <p>En nuestras las encuestas de satisfacción disponemos de una sección sobre el perfil de los encuestados para identificar las necesidades de nuestros clientes ciudadanos desagregados por género, rango de edad, nivel de escolaridad, ocupación y zona geográfica donde reciben el servicio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de reclutamiento y selección del personal. ▪ Resultados del estudio de clima y cultura organizacional junio 2023 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las 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>Cada año se identifican las habilidades, aptitudes y necesidades de capacitación de nuestro personal, con lo cual elaboramos al Programa Anual de Capacitación que es medido a través de indicadores y que se evalúa su nivel de consecución en forma periódica durante el año.</p> <p>Controlamos la participación de los colaboradores en proceso de capacitación, registrando su participación y cotejando los asistentes contra los invitados.</p> <p>Nos aseguramos del éxito de las capacitaciones impartidas y de la transferencia de conocimiento en nuestros colaboradores, evaluando y midiendo el desempeño de nuestros recursos humanos en el desarrollo de conocimiento, habilidades y destrezas aplicables a su puesto de trabajo luego de ser capacitados.</p> <p>Las evaluaciones son enviadas al departamento de capacitación y desarrollo de la dirección de recursos humanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formularios de detección de necesidades de capacitación ▪ Plan de Capacitación Anual. ▪ Control de asistencia de capacitación ▪ Evaluaciones de la educación formativa. ▪ Correos-E <p>Enfocamos la formación y las capacitaciones de nuestro personal con base al desarrollo de competencias que permitan a nuestros colaboradores mejorar la calidad del trabajo que</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>realizan.</p> <p>Las oportunidades de mejora y el potencial impacto dentro de la organización son identificadas por el supervisor inmediato en un registro documentada que remite anualmente a la dirección de Recursos Humanos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lista de capacitaciones por área. <p>Hemos permitido el aprendizaje y la capacitación de nuestro personal de manera remota a través de medios digitales.</p> <p>Hemos adquirido licencias de softwares para permitir el trabajo remoto y desarrollar el trabajo colaborativo en grupos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitaciones en línea. ▪ Reuniones virtuales ▪ Licencias MS Teams <p>Anualmente elaboramos un plan de capacitación para todo nuestro personal donde cada supervisor inmediato identifica las áreas de mejora y desarrollo del personal bajo su supervisión, justifica el impacto de la capacitación, su nivel y prioridad. En ese orden, nuestro personal recibe capacitación individual y personalizada de acuerdo a las necesidades individuales de cada individuo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formularios de detección de necesidades de capacitación ▪ Solicitudes de capacitación ▪ Certificados de participación ▪ Listado de asistencia Taller “Inducción a la Administración Pública”. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Hemos documentado un Manual de Inducción que establece todas las directrices institucionales para abordar la inducción de las personas.</p> <p>Contamos con un procedimiento donde hemos declarado las políticas, los responsables, las etapas de desarrollo y el contenido de las inducciones.</p> <p>Guiamos y acompañamos a todo nuestro personal de nuevo ingreso en su periodo de adaptación, impartiendo jornadas de inducción sobre la institución, ética gubernamental, el control interno y el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Tomamos acciones para asegurar la participación del personal en las jornadas de inducción convocando con varios días de antelación a todos los participantes por medios físicos y digitales, haciéndolo del conocimiento de cada supervisor inmediato.</p> <p>Registramos la participación de cada colaborador en un registro con su nombre y apellido, unidad organizacional a la que pertenece y su firma.</p> <p>Hemos elaborado una presentación audiovisual que se actualiza en la medida en que se producen los cambios institucionales, para controlar el contenido que compartimos a nuestro personal.</p> <p>Compartimos una carpeta física con información útil y relevante sobre la institución, que incluye carta de ingreso, descripción de puesto, copia de consulta del Manual de Inducción, copia del código de ética institucional y un hipervínculo de enlace a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correos electrónicos de invitación ▪ Oficios sobre las convocatorias ▪ Registros de asistencia ▪ Manual de Inducción. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de Inducción. ▪ Carta de bienvenida ▪ Fotos de la actividad <p>Comunicamos y motivamos al personal a participar de los concursos internos y externos a cargos públicos compartiendo por Correo-E masivos las vacantes disponibles, así como en los murales informativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correos-E de avisos de Concursos Públicos. ▪ Imágenes murales 	
<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>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>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas</p>	<p>Promovemos la formación de nuestro personal haciendo uso de presentaciones audiovisuales en su lugar de trabajo. Hemos logrado completar con éxito talleres y seminarios de capacitación vía plataformas electrónicas (Zoom, Teams, Etc).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentación inducción al personal ▪ Capacitaciones electrónicas 2022-2023 <p>Se planifican y se desarrollan actividades formativas al personal de la sede y farmacias del pueblo para capacitar sobre gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado de asistencia Taller “Manejo de Conflictos”. ▪ Listado de asistencia Taller “Inducción a la Administración Pública”. <p>Nos aseguramos del éxito de las capacitaciones impartidas y de la transferencia de conocimiento en nuestros colaboradores, evaluando y midiendo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>el desempeño de nuestros recursos humanos en el desarrollo de conocimiento, habilidades y destrezas aplicables a su puesto de trabajo luego de ser capacitados.</p> <p>Las evaluaciones son enviadas al departamento de capacitación y desarrollo de la dirección de recursos humanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluaciones de la educación formativa. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</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>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 evidencia la realización de reuniones departamentales para el monitoreo de las metas y otros temas laborales. Además, la participación del personal en las mesas de transformación, donde se promueve la comunicación abierta.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Convocatoria a reuniones. ▪ Correos-E ▪ Actas de Reunión <p>Hemos puesto a disposición de nuestros grupos de interés buzones de sugerencias para tramitar todo tipo de quejas, reclamaciones y sugerencias que pudieran surgir respecto a los servicios que ofrece la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formularios de los buzones de sugerencias – sede ▪ Formularios de denuncias, dudas de carácter moral y consultas de conflictos (FO-ETI-004) 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Desde 2018 tenemos conformada la Asociación de Servidores Públicos de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acta de conformación de la Asociación de Servidores Públicos. 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Los acuerdos de desempeño con los objetivos anuales a lograr por los colaboradores se crean bajo acuerdo y mutuo consentimiento entre las partes, directivos y empleados bajo su supervisión. Los acuerdos disponen de 4 fechas durante el año para ir midiendo su consecución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdos de desempeño 	
<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>Se evidencia la aplicación de la encuesta de Clima Laboral, el informe de resultados y el plan de mejora derivados de dicha encuesta.</p> <p>En este sentido, se comprueban notables mejoras en los resultados de la encuesta de clima laboral 2023 en comparación con la aplicada en 2021, obteniendo una mejora promedio de 3.8% en la percepción de nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados del estudio de clima y cultura organizacional junio 2023 ▪ Informe Plan de Mejora de Clima Organizacional 2023. ▪ Procedimiento Evaluación del Clima Organizacional 	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la</p>	<p>Hemos conformado un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional al cual hemos asignado</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</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>funciones y responsabilidades tendentes a propiciar un ambiente laboral seguro. Nuestras locaciones están climatizadas y cuentan con adecuada iluminación. Las áreas de trabajo están debidamente identificadas, rotuladas y provistas de extintores de fuego. Contamos con un Plan de Emergencia documentado como respuesta temprana ante la ocurrencia de siniestros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acta de conformación del comité de seguridad y salud ocupacional. ▪ Imágenes de las áreas de trabajo. ▪ Plan de emergencia <p>Garantizamos las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados proveyendo los mecanismos para que puedan descansar conforme dicta la Ley No. 41-08 sobre función pública, a ser remunerados por trabajos extraordinarios y el otorgamiento de permisos y licencias de diversas índoles.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan anual de vacaciones ▪ Controles de permiso especiales por estudios y salud. ▪ Control de pasantías para empleados hijos. 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Hemos diseñado 6 rutas para proveer transporte gratuito en cómodas unidades a todos nuestros empleados que no disponen de medios propios.</p> <p>Sin distinción, proporcionamos almuerzo variado y diverso sin ningún costo adicional.</p> <p>Hemos asignado dos donaciones de medicamentos al mes a servidores con condiciones de salud</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>especial.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rutas de transporte. ▪ Menú comedor de empleados ▪ Listado de empleados inscritos en los programas sociales. <p>En PROMESE/CAL nos preocupamos por impactar de manera positiva en la salud integral de sus colaboradores y para ello ejecuta iniciativas que comprenden desde la realización de diversas jornadas de salud, a través de las cuales pueden acceder de manera gratuita y sin necesidad de desplazarse fuera de nuestras instalaciones en la sede a chequeos, procedimientos médicos y renovación de documentos, hasta la celebración de días conmemorativos en las que agasajamos a nuestros colaboradores realizando brindis y sorteos de electrodomésticos.</p> <p>Desde mayo de 2021 hemos puesto a disposición facilidades de crédito a tasas atractivas a través del programa Empleado Feliz.</p> <p>Realizamos talleres que aportan al crecimiento personal de sus colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jornada de Salud Cardiovascular, Oftalmológica y Odontológica ▪ Imágenes celebración días de la madre, padre, farmacéutico. ▪ Listado de empleados adscritos al programa Empleado Feliz. ▪ Jornada renovación de Marbetes ▪ Charla Soy Mujer, Soy Maravillosa 	

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1. 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, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Hemos identificado y documentado nuestras partes interesadas junto con sus requisitos de calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Diagrama de Partes Interesadas.	
<p>2) 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>Tenemos acuerdos con entidades, gubernamentales, eclesiásticas y Organizaciones Sin Fines de Lucro (OSFL) para la provisión de medicamentos y dispositivos médicos en calidad de donación a grupos vulnerables de nuestra población.</p> <p>Hemos concretado un acuerdo con la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) para la prestación de dos unidades a fin de ampliar las rutas de transporte gratuito establecidas para nuestros colaboradores.</p> <p>Acordamos con la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas (DGCP) la asignación de un Oficial de Cumplimiento con el objetivo de impulsar las normas y políticas de prevención de incumplimiento regulatorio e irregularidades administrativas, al cual le hemos habilitado una oficina independiente provista de todos los equipos y herramientas de oficina necesarios para</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Nuestro sitio Web cuenta con tres certificaciones o sellos digitales establecidos por las NORTIC, componente principal del Marco Normativo de TIC y Gobierno Digital de la República Dominicana, siendo desarrolladas e implementadas por el Departamento de Normas y Estándares de la Dirección de Transformación Digital Gubernamental.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. NORTIC A2:2021 Norma para el desarrollo y gestión de los portales web y la transparencia de los organismos del Estado Dominicano. 2. NORTIC A3:2014 Norma sobre publicación de datos abiertos del Gobierno Dominicano. 3. NORTIC EI:2022 Norma para la gestión de las redes sociales en los Organismos Gubernamentales. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificaciones. ▪ Portal Institucional Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico PROMESECAL - Inicio 	<p>No se ha realizado una política que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Hemos habilitado diferentes canales de participación ciudadana a través de los cuales proveemos asistencia a la ciudadanía sobre todos los aspectos relacionados con la institución, los procesos y los servicios que ofrecemos.</p> <p>Disponemos de una línea telefónica dedicada a la atención al cliente.</p> <p>Colocamos buzones de sugerencias en nuestra sede, el almacén región norte y en las farmacias del pueblo.</p> <p>Sistemáticamente realizamos encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios que ofrecemos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Imágenes de los buzones de sugerencias ▪ Resultados del estudio de clima y cultura organizacional junio 2023 	
<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>Gestionamos los datos obtenidos de la opinión de los ciudadanos/clientes mediante un proceso documentado y la adopción de herramientas electrónicas que nos permite tramitar eficazmente las QRS recibidas por los buzones de sugerencias y que sean debidamente atendidas, registradas y resueltas oportunamente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento de gestión de los buzones de sugerencias ▪ Formulario del buzón de sugerencias – Sede ▪ Formulario del buzón de sugerencias – Farmacias ▪ Matriz registro de atención al cliente ▪ Correo-E asignación de casos ▪ Comunicaciones dirigidas a los usuarios. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Hemos desarrollado un plan de trabajo para publicar la segunda versión de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano con la asistencia técnica y colaboración de analistas del Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cronograma de trabajo Carta Compromiso. ▪ Registros de participación secciones de trabajo del Comité de Calidad. ▪ Actas de Reunión. ▪ Correos-E remitiendo insumos de información. ▪ Resolución núm. 303-2021, que aprueba la segunda versión de la Carta Compromiso del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL) Resolución-PROMESECAL-09.11.2021.pdf (sismap.gob.do) ▪ Imágenes de la actividad de lanzamiento. ▪ Portal institucional CCC PROMESECAL Brochure 20210929_0914_Final 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>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> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Toda la gestión financiera está vinculada a la ejecución de políticas públicas orientadas a la consecución de los objetivos descritos en nuestro PEI y a un Plan Anual de Compras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ PACC 2023 ▪ Ejecución Presupuestaria - Julio 2023 (SIGEF) <p>Realizamos una evaluación de todas las informaciones recibidas, completamos una matriz de identificación de riesgos por área y todos los POA contemplan una sección de Riesgo donde se identifican, se establece la probabilidad de ocurrencia, el impacto, la gravedad y la consecuente acción mitigadora para la consecución de los objetivos establecidos en el plan. De conformidad a la metodología establecida en el PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ PACC 2023 ▪ Presupuesto aprobado 2023 ▪ POA 2023 ▪ Matriz de identificación, evaluación y mitigación de riesgos. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Toda nuestra gestión financiera está disponible en el Sistema de Gestión Financiera del Estado Dominicano (SIGEF), mediante el cual transparentamos todas nuestras actividades financieras y el gasto público.</p> <p>El portal de transparencia en nuestro sitio web, contiene información completa y actualizada mensualmente sobre la ejecución presupuestaria de la institución, los estados financieros y otros informes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SIGEF ▪ Portal de transparencia https://www.promesecal.gob.do/transparencia/ 	
<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>Gracias al desarrollo de procesos de compra, abiertos y transparentes; estricto control de las finanzas; la reputación acumulada de nuestros proveedores por el uso eficiente de las cuentas por pagar y el apoyo de recursos humanos expertos, hemos logrado ahorrarle al Estado Dominicano cuantiosos recursos financieros en la adquisición de insumos para la salud.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe del ahorro en compras 2022 ▪ Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas 2021 informe-corte-anual-basado-en-sistema-de-analisis-de-cumplimiento-de-las-normas-contables-sisanoc-de-digecog-2021 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>Toda nuestra operación financiera está regida por el PEI, POA's y Planes Anuales de Compras, contenida y desarrollada en el SIGEF, sistema a través del cual desarrollamos los procesos de formulación, aprobación y distribución del presupuesto institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ PACC 2023 ▪ Ejecución Presupuestaria - Julio 2023 (SIGEF) 	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>Hemos delegado y descentralizado las responsabilidades financieras en divisiones y secciones que culminan en una ejecución presupuestaria previamente programada.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de la División de Presupuesto 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) 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>Disponemos de una plataforma informática que nos permite gestionar, registrar, almacenar, mantener y analizar la información, el conocimiento de la organización y el producto de sus operaciones.</p> <p>Llevamos a cabo procesos documentados para salvaguardar oportunamente la información y el conocimiento institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ MS Dynamics 365 ▪ Manual de Gestión de la información ▪ Procedimiento de respaldo de los activos de 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>información</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Control de back-up <p>Nuestro sistema de información recoge, procesa, almacena y utiliza de forma eficaz la información relativa a las operaciones de todas las farmacias del pueblo a nivel nacional, las operaciones de almacenamiento y despacho de productos de nuestro almacén regional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ MS Dynamics 365 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Disponemos de toda la información documentada de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad en formato digital en la intranet institucional, disponible desde cualquier dispositivo conectado a la internet.</p> <p>Participamos en la sub mesa de trabajo del sector salud en la agenda de transformación digital 2030.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Repositorio SGC 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>		<p>No se han realizado redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante</p>
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Monitoreamos y aseguramos la confiabilidad y seguridad de la información de la organización mediante el uso y gestión de Sistemas de información que registran todas las operaciones institucionales, permitiéndonos categorizarla y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>establecer controles para su acceso, manejo y distribución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ MS Dynamics 365 ▪ SIGEF 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <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>Hemos desarrollado canales internos para asegurarnos que todos los colaboradores –en los niveles correspondientes- tengan acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus áreas y objetivos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitudes de registro de usuario ▪ Correo electrónico. ▪ Repositorio del SGC <p>En nuestra página web hemos permitido el acceso a datos abiertos relevantes y de interés para nuestras partes interesadas.</p> <p>Hemos puesto a disposición información sobre la institución, nuestros procesos, nuestros servicios; requisitos y forma de cómo acceder a ellos, la estructura organizativa, la nómina de empleados, procesos de compra, los resultados mensuales de nuestras operaciones y estados financieros. Además, hemos colocado enlaces de interés al público como son la Línea de Atención 911, Línea de Atención 311, el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública, enlaces a todas nuestras Redes Sociales, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Página Web. Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico PROMESECAL - Inicio 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Como parte de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, se han identificado y documentado los procesos estratégicos, clave y de apoyo; las entradas requeridas; las salidas esperadas de estos procesos; los clientes finales; los responsables de cada proceso, como también los responsables del seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de calidad ▪ Listado maestro de documentos. 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Estamos gestionando las tecnologías, de conformidad a las directrices de las normas nacionales e internacionales relacionadas, con estricto apego a la Misión institucional y como herramienta de soporte para alcanzar los objetivos establecidos en nuestro PEI.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Operativo de la DTIC. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Las necesidades tecnológicas son evaluadas cuidadosamente tomando en consideración la relación costo-efectividad al momento de elaborar las Fichas Técnicas, como parte de los requisitos institucionales a ser utilizados en los procesos de compra.</p> <p>Anualmente evaluamos la rentabilidad de todas las necesidades tecnológicas previo a la elaboración del PACC institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fichas técnicas de productos y servicios de tecnología. 	
<p>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.).</p> <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>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una</p>	<p>Hemos incursionado en el uso de nuevas e innovadoras herramientas como Tableau o el caso más reciente del uso de la aplicación Odoó -de código abierto- para satisfacer necesidades puntuales de nuestros grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableau ▪ Odoó <p>Utilizamos servicios y tecnología de terceros para salvaguardar la información institucional, como son Respaldo Corporativo, Cloud Easy Back Up y el Host del Portal Institucional alojado en los servidores de la República Digital.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrato de servicios ▪ Facturas de servicios <p>La institución ha desarrollado una APP en la cual nuestros clientes ciudadanos pueden acceder a información relevante y oportuna sobre los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</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>productos ofrecidos en las Farmacias del Pueblo, Lista de Precios, la geolocalización de las farmacias, horarios de servicio, entre otras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ App PROMESECAL <p>Hemos implementado medidas de prevención y protección para fortalecer la seguridad de nuestra red de información institucional, a través de la instalación de softwares que nos permiten, controlar el tráfico entrante y saliente, el uso de los usuarios, así como bloquear cualquier tipo de contenido sospecho o inapropiado.</p> <p>Hemos redactado y compartido políticas de uso como parte integral de dichos servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ McAfee Antivirus ▪ McAfee Firewall ▪ Proxy Server ▪ Check Point EndPoint Forensic Recorder Service ▪ Servidores Anti ransomware ▪ Windows Defender ▪ PC-TIC-001 Política de correo electrónico 	<p>No se ha realizado un estudio para conocer el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC que incluya la gestión de residuos.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>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.</p>	<p>Hemos formulado, documentado y desarrollado un Plan de Mantenimiento Anual de las Instalaciones físicas que nos permite asegurar las condiciones de nuestros edificios y equipos en óptimas condiciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de mantenimiento <p>Los espacios donde se desarrolla el trabajo han sido previamente diseñados conforme a la dinámica del trabajo a desarrollar, asegurando la provisión de adecuados niveles de iluminación y climatización; equipos y amplios espacios habilitados para estacionamiento y la realización de reuniones.</p> <p>La Sede y el Almacén Región Norte disponen de área de comedor para colaboradores y empleados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Imágenes de las áreas de trabajo <p>Respetamos y nos acogemos estrictamente a las directrices contenidas en la Ley No.1832, que aplica la Dirección General de Bienes Nacionales.</p> <p>Anualmente realizamos, codificamos y reportamos un inventario general de los activos fijos de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formularios de descargo ▪ Inventario de activos fijos 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Hemos puesto al servicio de la comunidad un cajero ATH en la Sede.</p> <p>En las Farmacias del Pueblo de la zona sur, ponemos a disposición de todos los comunitarios el uso del servicio de Internet. A través de los paneles solares instalados, la comunidad disfruta de iluminación usada por productores para sus labores cotidianas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Imágenes Cajero ATH ▪ Facturas telefónicas / Cargos por servicio. 	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>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).</p>	<p>Disponemos de un Cronograma de Distribución diseñado para optimizar el consumo de combustible y tiempo de entrega a través de nuestra flotilla vehicular.</p> <p>Hemos colocado bombillas de bajo consumo en todas nuestras instalaciones para reducir el impacto del consumo de energía eléctrica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rutas de distribución; ▪ Plan de asignación uso del transporte; ▪ Expedientes de Compra bombillas de bajo consumo. <p>La Sede y las Farmacias del Pueblo están localizadas estratégicamente en rutas de fácil acceso al transporte público. Todas nuestras instalaciones están provistas de rampa de acceso para discapacitados.</p> <p>La estructura que alberga la Sede y el Almacén Región Norte dispone de estacionamiento señalizado para vehículos de dos y cuatro ruedas, observado por videocámaras de vigilancia para</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>contribuir con la seguridad de los visitantes, además de información documentada para el uso y gestión del área de estacionamiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Localización; ▪ Imágenes área del Estacionamiento; ▪ PC-ADM-001 Uso y gestión del área de estacionamiento. 	

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
<p>La Organización:</p> <p>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> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Hemos identificado y documentado continuamente nuestro mapa de procesos, así como los procesos descritos en él.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mapa de Procesos (sismap.gob.do) <p>Hemos establecido, implementado y mejorado continuamente el sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, definiendo el marco de actuación para todas las actividades relevantes, para la calidad del servicio y en definitiva para la satisfacción de sus clientes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>El sistema de gestión de la calidad implementado en el PROMESE/CAL, el cual comprende todos los procesos clave, como son: la Programación, Compra, Almacenamiento, Distribución y Dispensación de medicamentos, productos, insumos médicos sanitarios y reactivos de laboratorio al Sistema Público Nacional de Salud, a los usuarios de la red nacional de Farmacias del Pueblo y a los beneficiarios de los Programas Sociales que gestiona la institución y clientes en general.</p> <p>De acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y para demostrar la adecuada implantación del sistema de gestión de la calidad, la institución mantiene y conserva la información documentada necesaria para apoyar la operación de sus procesos; y para tener la confianza de que los mismos se realizan según lo planificado. Ver en detalle en el “Listado maestro de documentos” y en el “Listado de los registros de calidad”.</p> <p>La Política de Calidad es compromiso y responsabilidad de todos, por lo que la misma es comunicada y divulgada a cada colaborador desde su ingreso a la institución, durante la jornada de inducción que realiza la Dirección de Recursos Humanos y que queda evidenciada en el registro de asistencia.</p> <p>Para facilitar y viabilizar las consultas, hemos puesto toda la información documentada en formato digital en la intranet institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de calidad ▪ Política de Calidad ▪ Listado maestro de documentos ▪ Presentación audiovisual de inducción ▪ Información documentada del SGC en la 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Intranet	
<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>Para medir el grado de conformidad, mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, verificar el cumplimiento con la Norma ISO-9001:2015 y con las disposiciones internas establecidas en el PROMESE/CAL, se ha establecido un proceso documentado para la realización de auditorías internas de calidad, cada seis meses o con mayor frecuencia si fuere requerido, según lo establecido en el procedimiento “Auditoría interna al sistema de gestión de la calidad”.</p> <p>Este procedimiento incluye el proceso de planificación y ejecución de las auditorías, las responsabilidades atribuidas a los auditores y la participación de auditores calificados, así como la evaluación de los auditores internos del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Los resultados de las auditorías se registran en informes que facilitan su difusión y la tramitación de las acciones requeridas por parte de los responsables. Una vez establecidas e implementadas las acciones requeridas, son evaluadas para verificar su efectividad.</p> <p>Hemos tenido en consideración las cuestiones referidas a la comprensión de la organización y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas para determinar los riesgos y oportunidades.</p> <p>La institución anualmente planifica las acciones para abordar dichos riesgos y oportunidades; la manera de integrar e implementar las acciones en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>los procesos del sistema de gestión de calidad y evaluar la eficacia de estas acciones a través de la metodología aplicada y establecida en el manual de valoración y administración de riesgos.</p> <p>Contamos con fichas de proceso que cuentan con mecanismos de medición, periodos de evaluación, y graficas comparativas para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Metodología de valoración y administración de riesgos ▪ Fichas de proceso ▪ Fichas de control y seguimiento de indicadores. ▪ POA Departamento de Calidad en la Gestión ▪ Procedimiento de auditorías internas al SGC ▪ Informes de auditoria ▪ Procedimiento acciones correctivas. <p>De conformidad con la estructura documental definida en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, en todos nuestros procesos documentados hemos identificamos a los propietarios, sus responsabilidades y competencias, así como a los actores que toman participación de cada una de las etapas y actividades.</p> <p>Nuestras Fichas de Proceso tienen claramente identificados al líder, el tipo de proceso y las unidades involucradas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cualquier procedimiento. ▪ Cualquiera ficha de proceso. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Disponemos de mecanismos que nos permiten identificar, canalizar, gestionar, registrar y documentar acciones de mejora tendentes a optimizar y simplificar los procesos.</p> <p>Hemos documentado y socializado un proceso para tramitar estos cambios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro solicitudes de actualización de documentos. ▪ Procedimiento control de la información documentada 	
<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>Hemos tomado participación en eventos nacionales que promueven el intercambio de buenas prácticas, a cargo de instituciones reconocidas por impulsar el desarrollo de la excelencia en la gestión; donde hemos tenido la oportunidad de aprender para luego implementar esas innovaciones en la institución.</p> <p>Atendiendo a esas buenas prácticas estamos desarrollando optimizar el proceso de los buzones de sugerencias, facilitando una solución tecnología que capture y procese en línea y en formato digital las quejas, reclamaciones y sugerencias de nuestros ciudadanos clientes, accediendo a través de un código QR.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acta de Reunión Gestión de los Buzones de Sugerencias Jun-2022 ▪ Nota Benchlearning Carta Compromiso al Ciudadano “Comunicación, Inclusión y Participación Ciudadana” Sep-2022 	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los</p>	<p>Hemos determinado indicadores de resultados para medir y monitorear la calidad de los servicios</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <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>	<p>que ofrecemos. Los hemos indicado en el apartado Productos e Indicadores Relevantes dentro de nuestro Plan Estratégico Institucional, otros en el cuadro de Compromisos de Calidad dentro de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Estratégico Institucional.pdf (promesecal.gob.do) ▪ Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2023 CCC PROMESECAL Brochure 20210929_0914_Final <p>En cuanto a las acciones que tomamos para garantizar la protección de los datos de la institución, hemos documentado y socializado una metodología para estos fines, dando cumplimiento a normas de protección de datos personales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resaldos realizados ene-jun 2023 ▪ Control de Back-Up ▪ Manual de respaldo y restauración de los activos de información. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>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> <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>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Los ciudadanos/clientes son involucrados en la mejora de los servicios a través de consultas sistemáticas realizadas mediante encuestas semestrales. Las encuestas a usuarios consideran aspectos de género, edad, escolaridad y zona geográfica.</p> <p>A través de nuestra línea directa de atención al cliente, a través del sistema 3-1-1 y mediante los buzones de sugerencias, recibimos, registramos, canalizamos y damos respuesta a nuestros grupos de interés sobre sus quejas, reclamaciones o sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios_2023 ▪ Registro de atención a clientes. ▪ Procedimiento de <u>gestión</u> de quejas, reclamaciones y sugerencias ▪ Procedimiento de gestión de los buzones de sugerencias. <p>Dentro de nuestras encuestas de satisfacción basadas en el modelo SERVQUAL, identificamos y segmentamos las necesidades y expectativas de nuestros clientes por genero lo que nos permite tomar decisiones tomando en consideración los</p>	<p>No se evidencian métodos innovadores para desarrollar servicios centrados en el principio de una sola vez.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>datos obtenidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios_2023 <p>En nuestra página web y en el Observatorio Nacional de los Servicios Públicos, disponemos de información detallada y actualizada sobre los servicios que ofrecemos, costo, tiempo de entrega, responsable de la provisión del servicio, requisitos y formas para acceder a los mismos.</p> <p>En Farmacias del Pueblo estratégicas por su localidad y volumen de operaciones, hemos dispuesto un horario de servicio ampliado que incluye fines de semana.</p> <p>Promovemos el uso de formularios de inscripción en formato electrónico para solicitar el servicio Donación de Medicamentos y facilitar su llenado a usuarios y entidades con acceso a servicios en línea.</p> <p>Utilizamos en formato electrónico el Formulario de Solicitud de Compra de insumos para la salud a los usuarios del servicio Suministro de Insumos para la Salud.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observatorio Nacional de los Servicios Públicos Instituciones Públicas y Servicios que Ofrecen (map.gob.do); ▪ Relación de horario de servicio Farmacias Hospitalarias; ▪ Formularios de solicitud inscripción – Entidades Gubernamentales; ▪ Formularios de solicitud inscripción – Entidades No Gubernamentales. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Hemos documentado el Mapa de procesos institucionales y nuestro cuadro de servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mapa de Procesos (sismap.gob.do) 	<p>[]</p>
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>En desarrollo se encuentra una plataforma electrónica (SUGEMI) para vincular y facilitar el intercambio de información con los socios del Sistema Público Nacional de Salud.</p> <p>Los puntos de ventas de las FP proveen información en tiempo real de las operaciones de ventas y abastecimiento de las farmacias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SUGEMI 	<p>[]</p>
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Creamos grupos de trabajo con otros actores del sistema (SNS, SeNaSa, MSP) a los fines de garantizar mayores niveles de coordinación, eficiencia y agilidad en la toma de decisiones a nivel de la administración pública y por parte del presidente de la República, además de buscar soluciones conjuntas a retos de interés común.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto 498-20 que crea el Gabinete de Salud; ▪ Minutas de las reuniones del Gabinete de Salud. 	<p>[]</p>
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y</p>	<p>[]</p>	<p>[No se evidencia la adopción de algún incentivo para desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</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>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>En nuestro PEI hemos acordado estándares de cumplimiento con el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD) para todos los objetivos estratégicos institucionales vinculados a la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Plurianual del Estado Dominicano.</p> <p>Con el Ministerio de Administración Pública (MAP) hemos acordado estándares de calidad para la prestación de cada uno de los servicios que brinda la institución, mismos que monitoreamos y damos seguimiento oportunamente para asegurar el cumplimiento de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ MEPYD-INT-2021-07600 Validación Plan Estratégico Institucional; ▪ Cuadro Compromisos de Calidad en la Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2023 CCC PROMESECAL Brochure 20210929_0914_Final 	<p>No se han realizado asociaciones con ningún otro nivel de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales, etc.)</p>

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
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
<p>1) 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>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>	<p>Hemos obtenido un 89% en el índice de satisfacción ciudadana por los servicios que brinda la institución en la más reciente consulta correspondiente al primer semestre del año 2023.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios_2023▪ Tabulación de datos <p>Nuestro personal evidencia un enfoque hacia el usuario brindando un trato amable, oportuno y claro, tal y como se muestra en los resultados de la más reciente encuesta de percepción realizadas a nuestros usuarios presenciales e institucionales.</p> <p>El 91% de los usuarios presenciales calificaron el trato recibido como satisfactorio, mientras que los institucionales fueron el 87%.</p> <p>Hemos alcanzado un promedio de satisfacción de un 96% en la dimensión Seguridad, por el trato que los ciudadanos/clientes han recibido por parte de nuestro personal y por la profesionalidad del personal que le ha atendido.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios_2023 <p>La participación de nuestras partes interesadas en la toma de decisiones de la institución queda evidenciada a través de los distintos canales de comunicación y participación ciudadana que hemos establecido para la recepción de quejas, reclamaciones y sugerencias. Además, hemos establecido un protocolo para poder canalizar y controlar de manera efectiva esas inquietudes y convertirlas en acciones de mejora que resulten en la satisfacción de nuestros clientes.</p> <p>Igualmente, nuestros grupos de interés pueden emitir sus comentarios y opiniones a través de las encuestas de satisfacción ciudadana que se aplican periódicamente a los fines de conocer su percepción, expectativas y necesidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Matriz de registro de atención a Clientes. ▪ Interacción Redes Sociales ▪ Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios_2023 	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés,</p>	<p>Durante el cuatrimestre May-Jun 2023, obtuvimos una calificación promedio de 96 puntos obtenidos por el cumplimiento en las informaciones compartidas a nuestros ciudadanos clientes en el Portal Web Institucional y el Sup-Portal de Transparencia, de conformidad con las directrices</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>establecidas en Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluaciones Portales de Transparencia de la DIGEIG May-Jun 2023 ▪ Estadística y Balance de la gestión de la OAI - Abril-Junio 2023 <p>Conforme a los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana aplicada a nuestros ciudadanos clientes. Hemos obtenido un nivel de satisfacción ciudadana de 86% por la confianza de en la atención brindada por nuestro personal y por la calidad de los medicamentos que dispensamos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios 2023 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Durante el periodo enero – junio 2023, hemos alcanzado un promedio de satisfacción de 88% en la dimensión Fiabilidad, que mide los aspectos relacionados con la seguridad (confianza) de que la atención brindada se realiza correctamente, la calidad de los medicamentos que dispensamos y el cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión, logrando incrementar la satisfacción un 2% con relación al semestre anterior.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promedio de satisfacción de la dimensión Fiabilidad; ▪ Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios_2023 <p>El 94% de nuestros usuarios considera que las instalaciones son fácilmente localizables, manifestado estar satisfechos con el horario de servicio, con la facilidad con que consigue ser atendido y con los precios de los productos Farmacéuticos que proveemos.</p> <p>Todas nuestras farmacias del Pueblo cuentan con rampa para discapacitados en rutas de fácil acceso al transporte público.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios_2023 ▪ Fotos de rampas para discapacitados. 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En lo referente al cumplimiento de los estándares de calidad y los tiempos de entrega / respuesta, podemos evidenciar un nivel de satisfacción de 93% con la calidad de los medicamentos que dispensamos, mientras que el 85% dice sentirse satisfecho con el tiempo que normalmente tarda el personal en atender su requerimiento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios_2023 	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del</p>	<p>Los productos y servicios que proveemos están dirigidos a satisfacer las necesidades de medicamentos e insumos para la salud del más</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>amplio espectro de la sociedad dominicana.</p> <p>SERVICIOS PRESENCIALES: Edad: 18-24 = 7% Edad: 25-31 = 11% Edad: 32-40 = 25% Edad: 41-50 = 24% Edad: 51-59 = 15% Edad: +60 = 18% F: 61% / M: 39%</p> <p>SERVICIOS A CLIENTES INSTITUCIONALES: Edad: 18-24 = 2% Edad: 25-31 = 10% Edad: 32-40 = 24% Edad: 41-50 = 26% Edad: 51-59 = 29% Edad: +60 = 9% F: 76% / M: 24%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios_2023 <p>En vista del avance y el impacto de las TIC's, hemos desarrollado con talento humano interno la aplicación móvil PROMESECAL APP, la cual permite a la población en general acceder de forma ágil a información útil sobre la institución; ubicación, dirección, geolocalización, vías de contacto, teléfonos y horarios de servicio. Por el momento, disponible para dispositivos Android.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ PROMESECAL APP en la PlayStore®. <p>Los resultados obtenidos en nuestra más reciente consulta ciudadana aplicada durante el primer</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>semestre de 2023, evidencian que el 86% de nuestros usuarios está satisfecho con la capacidad de respuesta de la institución.</p> <p>Asimismo, durante el mismo periodo se evidencia una satisfacción promedio del 99.5% respecto al cumplimiento del atributo tiempo de respuesta de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios_2023 ▪ Nivel de Cumplimiento cronograma de Despacho Trimestre Abril-Junio 2023 ▪ RESULTADOS_S3_Ordenes Despachadas a Tiempo_2022-2023 	
7) Digitalización en la organización.	<p>El 89% de nuestros usuarios presenciales están satisfechos con la modernización de las instalaciones y los equipos con los que proveemos nuestros servicios. En este orden, el 88% de nuestros servidores han manifestado utilizar eficientemente el uso de la tecnología para mejorar los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios_2023 ▪ Resultados del estudio de clima y cultura organizacional - Junio 2023 ▪ POA Dirección TIC 	

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
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>Durante el trimestre Abr-Jun 2023, logramos despachar el 99.1% de los pedidos realizados a tiempo en el servicio Suministro de Insumos para la Salud, y un 96.4% en el servicio Donación de Medicamentos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CCC_2023_Indicador_Ordenes despachadas a tiempo_S1 ▪ CCC_2023_Indicador_Ordenes despachadas a tiempo_S3 	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Mensualmente realizamos un seguimiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias (QRS). En nuestros registros podemos ver los tiempos de respuesta de cada caso recibido, el medio de recepción, la naturaleza, localidad, nivel de cumplimiento y los días transcurridos desde su recepción.</p> <p>Durante el periodo comprendido entre ene-jun de 2023 recibimos un total de 12 QRS de las cuales logramos atender a tiempo el 75.0% cuando el 8.33% están en proceso.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte de Quejas, Reclamos y Sugerencias - Abril-Junio 2023 	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Los resultados de la más reciente medición de la expectativa ciudadana muestran que el 82% de nuestros usuarios percibe que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.}</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana Ene-Jun 2023 <p>Los resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad comprometidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano muestran algunas desviaciones durante el primer semestre del año 2023.</p> <p>Se ha podido evidenciar incumplimientos en los estándares comprometidos en los servicios Atención Farmacéutica y Donación de Medicamentos.</p> <p><u>SUMINISTRO DE INSUMOS PARA LA SALUD:</u> Estándar: 21 días Evaluación: 12 días</p> <p><u>ATENCIÓN FARMACÉUTICA:</u> Estándar: Amabilidad 90% satisfacción Resultado: 92% Estándar: Fiabilidad 90% Resultado: 94% Estándar: Tiempo de Respuesta 90% Resultado: 90%</p> <p><u>DONACIÓN DE MEDICAMENTOS:</u> Estándar: Amabilidad 90% Satisfacción Resultado: 97% Tiempo de respuesta 10 días / 85% satisfacción Resultado: 5.4 días / 93.75%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de Resultados Encuestas de Satisfacción Ene-Jun-2023. ▪ CCC_2023_Indicador_Ordenes despachadas a tiempo_S1 ▪ CCC_2023_Indicador_Ordenes despachadas a tiempo_S3 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Hemos puesto al servicio y disposición de nuestros clientes ciudadanos un total de 8 canales de comunicación y participación ciudadana:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad de Atención al Cliente ▪ Página Web ▪ Buzones de Sugerencias ▪ Oficina de Acceso a la Información ▪ Encuestas de Satisfacción Ciudadana ▪ Comunicación con las comunidades usuarias ▪ Redes Sociales (a través del usuario único @promesecalrd en Twitter®, Instagram®, Facebook®, LinkedIn®, YouTube®) ▪ Enlace gubernamental para la recepción de denuncias y quejas www.311.gob.do <p>Durante el primer semestre de 2023 el 92% de nuestros usuarios ha considerado que la información que le hemos proporcionado sobre sus trámites ha sido útil y suficiente.</p> <p>Hemos tramitado 18 QRS de las cuales el 71% han sido completas a tiempo y un 8% se encuentran en proceso.</p> <p>Hemos recibido 16 solicitudes de información recibidas a través de la OAI las cuales fueron atendidas a tiempo en su totalidad.</p> <p>A continuación, el comportamiento de nuestras redes sociales en el mismo periodo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ X®: <ul style="list-style-type: none"> 310 posts 836 seguidores ganados 4,095 menciones 64,350 impresiones 4,842 interacciones 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>3,486 me gusta 958 Reposts 139 respuestas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Facebook®</u>: 142 publicaciones 3,301 seguidores ganados 85,810 impresiones 5,581 interacciones 559 me gusta 224 compartidos 38 comentarios ▪ <u>Instagram®</u>: 151 publicaciones 3,022 seguidores ganados 740,660 impresiones 12,900 interacciones 12,170 me gusta 180 guardados 548 comentarios ▪ <u>LinkedIn®</u>: 0 publicaciones 0 seguidores ganados 0 impresiones 0 interacciones 0 reacciones 0 clics ▪ <u>YouTube®</u>: 17 videos publicados 188 seguidores ganados 22 me gusta 0 no me gusta 0 comentario 930 reproducciones 0 comentario <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de Resultados Encuestas de Satisfacción 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Ene-Jun-2023</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de Atención a Clientes ▪ Reportes de la OAI 1er Semestre 2023 ▪ Insights Redes Sociales 1er Semestre 2023 <p>Toda la información relativa a la institución se encuentra disponible en el portal web, el sub portal de transparencia, la Carta Compromiso al Ciudadano y en el Portal del SISMAP Gestión Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Portal web de la institución www.promesecal.gob.do ▪ Sub portal de transparencia https://www.promesecal.gob.do/transparencia/ ▪ Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2023 https://promesecal.gob.do/phocadownload/carta-compromiso/Programa-de-Medicamentos-Esenciales-y-Central-de-Apoyo-Log%C3%ADstico.pdf ▪ Enlace del PROMESE/CAL en el SISMAP https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/CargaEvidencia/Index/47?catchall=Programa-de-Medicamentos-Esenciales%2FCentral-de-Apoyo-Log%C3%ADstico <p>Mes tras mes monitoreamos el comportamiento de los indicadores gubernamentales que componen la gestión pública, que se encuentran disponibles y alineados a los objetivos institucionales, con el propósito de conocer el nivel de cumplimiento de dichos objetivos y poder tomar acciones correctivas oportunamente si fuera necesario.</p> <p>Al concluir el primer semestre del año 2022 estos son los resultados en cada uno de esos</p>	

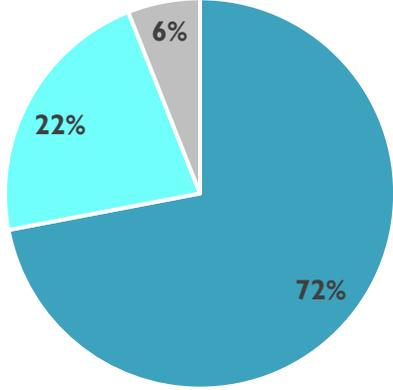
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SISMAP: 83.6% ▪ Transparencia Gubernamental: 94.87% ▪ NOBACI: 68.60% (En proceso de revisión por parte de la Contraloría General de la República) ▪ Cumplimiento de la Ley 200-04: 100% ▪ SISCOMPRAS 90.36% ▪ Gestión Presupuestaria (IGP): 76.57% <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicadores Institucionales del SIGOB Autenticación de Usuarios (sigob.gob.do) <p>Sobre la provisión de datos abiertos, en el portal de transparencia institucional, sección "Datos Abiertos", compartimos los listados detallados a continuación, disponibles 24 horas, los siete días de la semana, en los formatos CVS, XLSX y CSV:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lista de Farmacias del Pueblo ▪ Estadísticas de Despacho ▪ Listado de Farmacias del Pueblo <p>Además, compartimos estadísticas institucionales en formato PDF y XLS, donde nuestras partes interesadas encuentran información útil sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reportes de compras y contrataciones ▪ Nivel de cumplimiento del cronograma de despacho ▪ Reporte de quejas, reclamos y sugerencias ▪ Suministro de medicamentos e insumos para la salud donados ▪ Relación de pacientes beneficiados de las entidades sin fines de lucro <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa de Medicamentos Esenciales/Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL) - Organizaciones - Portal de Datos Abiertos de la 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>RD</p> <ul style="list-style-type: none"> Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico PROMESECAL - Estadísticas Institucionales - Estadísticas Institucionales <p>El 83% de nuestros usuarios manifiestan estar satisfechos con el horario de atención al público.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de Resultados Encuestas de Satisfacción Ene-Jun-2023 	
6) Tiempo de espera.	<p>El 83% de nuestros usuarios han manifestado sentirse satisfechos con el tiempo de espera antes de ser atendidos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de Resultados Encuestas de Satisfacción Ene-Jun-2023 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>El 85% valora satisfactoriamente el tiempo que normalmente tarda el personal en atender su requerimiento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de Resultados Encuestas de Satisfacción Ene-Jun-2023 	
8) Costo de los servicios.	<p>El costo de los medicamentos e insumos médicos que ponemos a disposición del público en nuestras farmacias del pueblo, el 83% de nuestros usuarios manifestaron sentirse satisfechos con el precio a pagar.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de Resultados Encuestas de Satisfacción Ene-Jun-2023 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>En materia de disponibilidad de información, durante el primer semestre del año 2022 en hemos podido comprobar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El 82% de los usuarios presenciales se siente satisfecho con los elementos materiales de información provistos en las Farmacias del Pueblo. ▪ El 87% de nuestros usuarios manifestaron que la información que le han proporcionado sobre su trámite le ha resultado útil y suficiente. ▪ El 88% manifiesta que la información que le hemos proporcionado fue clara y comprensible. <p>Toda la información sobre nuestra institución, los servicios que proveemos, sus responsables, requisitos para la adquisición, así como los compromisos de calidad que hemos asumido para su prestación están disponibles en los enlaces permanentes con el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos y con nuestra Carta Compromiso al Ciudadano que hemos colocado en nuestro sitio web.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de Resultados Encuestas de Satisfacción Ene-Jun-2023 ▪ Enlace al Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos Instituciones Públicas y Servicios que Ofrecen (map.gob.do) ▪ Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2023 https://promesecal.gob.do/phocadownload/carta-compromiso/Programa-de-Medicamentos-Esenciales-y-Central-de-Apoyo-Log%C3%ADstico.pdf 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Hemos evidenciado la celebración de 4 jornadas de trabajo en las que hemos podido contar con la colaboración de nuestros grupos de interés para adquirir y abastecer al Sistema Público Nacional de Salud de medicamentos e insumos durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2023.</p> <p>Como resultado de estas jornadas, hemos podido diseñar procesos de compra para poder prestar nuestros servicios de manera racional, oportuna y suficiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registros de participación. ▪ Imágenes de las jornadas de trabajo. ▪ Correos electrónicos de retroalimentación <p>En el periodo de evaluación comprendido entre enero y junio de 2023 no hemos recibido sugerencias por ninguno de los canales de participación ciudadana que hemos establecido y puesto a disposición de nuestros usuarios para tramitar sus quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> <p>Hemos recibido y tramitado con éxito dieciocho (18) quejas de los clientes/ciudadanos, de las cuales se respondieron trece (13) en el tiempo establecido, equivalente al 72%; respondidas fuera del tiempo establecido cuatro (4) equivalente a un 22% y se encuentran en proceso una (1) la cual representa un 6%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
	 <p>■ QRS Atendidas en el tiempo establecido ■ QRS Atendidas fuera del tiempo establecido ■ QRS En proceso</p>											
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>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).</p>	<p>A través de las encuestas de satisfacción ciudadana, consultamos y conocemos el perfil de nuestros usuarios en lo que respecta al género, su nivel de escolaridad, rango de edad y zona geográfica desde la cual están recibiendo el servicio.</p> <p style="text-align: center;"><u>SERVICIOS PRESENCIALES:</u></p> <table border="1" data-bbox="730 1279 1339 1365"> <tr> <td colspan="2">Sexo:</td> </tr> <tr> <td>Femenino</td> <td style="text-align: right;">61%</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td style="text-align: right;">39%</td> </tr> </table> <table border="1" data-bbox="730 1382 1339 1438"> <tr> <td colspan="2">Escolaridad:</td> </tr> <tr> <td>Ninguna</td> <td style="text-align: right;">3%</td> </tr> </table>	Sexo:		Femenino	61%	Masculino	39%	Escolaridad:		Ninguna	3%	<p>No se ha medido el grado de utilización de métodos innovadores para atender a los ciudadano/ clientes</p>
Sexo:												
Femenino	61%											
Masculino	39%											
Escolaridad:												
Ninguna	3%											

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																																																																										
	<table border="1"> <tr><td>Básica</td><td>28%</td></tr> <tr><td>Media</td><td>40%</td></tr> <tr><td>Superior</td><td>26%</td></tr> <tr><td colspan="2">Zona geográfica:</td></tr> <tr><td>Santo Domingo</td><td>38%</td></tr> <tr><td>Este</td><td>13%</td></tr> <tr><td>Norte</td><td>37%</td></tr> <tr><td>Sur</td><td>12%</td></tr> <tr><td colspan="2">Rango de edad:</td></tr> <tr><td>18-24</td><td>2%</td></tr> <tr><td>25-31</td><td>11%</td></tr> <tr><td>32-40</td><td>25%</td></tr> <tr><td>41-50</td><td>24%</td></tr> <tr><td>51-59</td><td>15%</td></tr> <tr><td>>60</td><td>18%</td></tr> <tr><td colspan="2" style="text-align: center;">SERVICIOS CLIENTES INSTITUCIONALES:</td></tr> <tr><td colspan="2">Sexo:</td></tr> <tr><td>Femenino</td><td>76%</td></tr> <tr><td>Masculino</td><td>24%</td></tr> <tr><td colspan="2">Zona geográfica:</td></tr> <tr><td>Santo Domingo</td><td>31%</td></tr> <tr><td>Este</td><td>21%</td></tr> <tr><td>Norte</td><td>33%</td></tr> <tr><td>Sur</td><td>15%</td></tr> <tr><td colspan="2">Rango de edad:</td></tr> <tr><td>18-24</td><td>2%</td></tr> <tr><td>25-31</td><td>10%</td></tr> <tr><td>32-40</td><td>24%</td></tr> <tr><td>41-50</td><td>26%</td></tr> <tr><td>51-59</td><td>29%</td></tr> <tr><td>>60</td><td>9%</td></tr> <tr><td colspan="2">Clasificación:</td></tr> <tr><td>Hospitales</td><td>60%</td></tr> <tr><td>Servicios Regionales de Salud</td><td>3%</td></tr> <tr><td>Organizaciones Sin Fines de Lucro</td><td>37%</td></tr> <tr><td colspan="2">Evidencia:</td></tr> <tr><td colspan="2">▪ Informe de Resultados Encuestas de Satisfacción</td></tr> </table>	Básica	28%	Media	40%	Superior	26%	Zona geográfica:		Santo Domingo	38%	Este	13%	Norte	37%	Sur	12%	Rango de edad:		18-24	2%	25-31	11%	32-40	25%	41-50	24%	51-59	15%	>60	18%	SERVICIOS CLIENTES INSTITUCIONALES:		Sexo:		Femenino	76%	Masculino	24%	Zona geográfica:		Santo Domingo	31%	Este	21%	Norte	33%	Sur	15%	Rango de edad:		18-24	2%	25-31	10%	32-40	24%	41-50	26%	51-59	29%	>60	9%	Clasificación:		Hospitales	60%	Servicios Regionales de Salud	3%	Organizaciones Sin Fines de Lucro	37%	Evidencia:		▪ Informe de Resultados Encuestas de Satisfacción		
Básica	28%																																																																											
Media	40%																																																																											
Superior	26%																																																																											
Zona geográfica:																																																																												
Santo Domingo	38%																																																																											
Este	13%																																																																											
Norte	37%																																																																											
Sur	12%																																																																											
Rango de edad:																																																																												
18-24	2%																																																																											
25-31	11%																																																																											
32-40	25%																																																																											
41-50	24%																																																																											
51-59	15%																																																																											
>60	18%																																																																											
SERVICIOS CLIENTES INSTITUCIONALES:																																																																												
Sexo:																																																																												
Femenino	76%																																																																											
Masculino	24%																																																																											
Zona geográfica:																																																																												
Santo Domingo	31%																																																																											
Este	21%																																																																											
Norte	33%																																																																											
Sur	15%																																																																											
Rango de edad:																																																																												
18-24	2%																																																																											
25-31	10%																																																																											
32-40	24%																																																																											
41-50	26%																																																																											
51-59	29%																																																																											
>60	9%																																																																											
Clasificación:																																																																												
Hospitales	60%																																																																											
Servicios Regionales de Salud	3%																																																																											
Organizaciones Sin Fines de Lucro	37%																																																																											
Evidencia:																																																																												
▪ Informe de Resultados Encuestas de Satisfacción																																																																												

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>Ene-Jun-2023</p> <p>Anualmente revisamos, analizamos el comportamiento histórico de los despachos y planificamos las necesidades a corto y mediano plazo de nuestros clientes institucionales en lo que hemos descrito en nuestro Mapa de Procesos como Proceso de Programación, para adquirir y abastecer de medicamentos e insumos para la salud al Sistema Público Nacional de Salud.</p> <p>Como parte de esas revisiones ajustamos las cantidades a despachar, presentación, concentración y forma farmacéutica de los productos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registros de participación en reuniones 2023 ▪ Plantillas SUGEMI recibidas 2023 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>El acceso y flujo de información continuo entre la institución y nuestros ciudadanos clientes lo ponemos de manifiesto con toda la documentación compartida en medios digitales, a partir de las solicitudes de información recibidas en la Oficina de Acceso a la Información. Actividad que controlamos y aseguramos aplicando los protocolos documentados en el Manual de Procedimientos de la OAI, mismo que cumple con los requisitos de la Dirección General de Ética e</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>De igual modo, promovemos el acceso a información útil sobre las operaciones de la institución mediante las estadísticas publicadas en periodos mensuales y trimestrales en el Sub Portal de Transparencia de la institución.</p> <p>Durante el primer semestre del año 2023 recibimos un total de once (11) solicitudes de información mediante el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), de las cuales seis (06) solicitudes fueron respondidas dentro de los 15 días hábiles tal como lo establece la Ley. Tres solicitudes (03) fueron cerradas por los siguientes motivos: una (01) por requerimiento del ciudadano, una (01) fue rechazada por duplicación de solicitud, una (01) por información incompleta y dos solicitudes (02) fueron transferidas a otras instituciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sub portal de transparencia https://www.promesecal.gob.do/transparencia/ ▪ MA-OAI-001 Procedimientos de la OAI_R01.pdf (promesecal.gob.do) <p>Durante el primer semestre del año 2023 hemos promediado una calificación de 98 sobre 100 a partir de las evaluaciones mensuales que realiza la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), sobre el monitoreo de estandarización de las divisiones que componen la transparencia. Estas divisiones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad de la información en el portal de transparencia ▪ El cumplimiento de los plazos establecidos para proveer la información solicitada a través del SAIP 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad de los datos abiertos <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico PROMESECAL - Estadísticas y Balances de la Gestión OAI - 2022 	

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
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés). 2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 	<p>A partir de nuestra más reciente encuesta de clima organizacional realizada en junio de 2023, podemos evidenciar que el 87% de los colaboradores manifestó que la institución el es mejor lugar para trabajar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados del estudio de clima y cultura organizacional - Junio 2023 <p>El 92% de nuestros colaboradores expresa que su supervisor inmediato le proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de sus funciones.</p> <p>En promedio, el 86% reconoce que sus superiores les comunican la visión, misión y los valores de la organización.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados del estudio de clima y cultura organizacional - Junio 2023. <p>El 86% de los colaboradores ha expresado que impulsa cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajar. Sin embargo, solo el 74% manifiesta tomar participación en la elaboración y la implementación de los planes de mejora.</p>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados del estudio de clima y cultura organizacional Junio 2023 – Sección Mejora y Cambio <p>Hemos comprobado que el 89% de los colaboradores encuestados reconoce que la institución cuenta con códigos de ética y conducta actualizados, mientras que el 89% asegura que en su área se actúa conforme a los valores que fomenta mi institución.</p>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados del estudio de clima y cultura organizacional junio 2023 – Sección Identidad con la Institución y Valores <p>El 82% de los nuestros colaboradores expresa que la institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional.</p> <p>El 75% reconoce el impacto de la encuesta de clima organizacional, indicando que la institución difunde los resultados de la encuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados del estudio de clima y cultura 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>organizacional junio 2023 – Sección Calidad de Vida Laboral</p>	<p>No se ha medido la percepción de nuestros usuarios sobre aspectos relacionados con las acciones de responsabilidad social que lleva a cabo la institución.</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>El 87% de nuestros colaboradores expresa que desde la institución se impulsan cambios innovadores en sus áreas de trabajo para mejorar la forma de trabajar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados del estudio de clima y cultura organizacional junio 2023 – Sección Mejora y Cambio <p>Un 91% de nuestros colaboradores considera indispensables el uso de las tecnologías de la información y comunicación para el desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados del estudio de clima y cultura organizacional junio 2023 – Sección Uso de la Tecnología <p>Nuestros colaboradores indican en un 88% que la institución le provee a tiempo el material que necesita para hacer su trabajo y un 86% de ellos considera contar con el material necesario para el desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados del estudio de clima y cultura organizacional junio 2023 – Sección Disponibilidad y Recursos 	

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
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>El 88% de los colaboradores coincide con que su supervisor inmediato logra los objetivos institucionales sin incrementar el gasto. El 91% valora a su supervisor inmediato como un servidor público ejemplar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados del estudio de clima y cultura organizacional junio 2023 – Sección Liderazgo y Participación 	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>El 88% de nuestros colaboradores reconoce que la institución implementa propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo.</p> <p>El 95% considera que la normativa aplicada en la institución responde a las necesidades actuales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados del estudio de clima y cultura organizacional junio 2023 – Sección Liderazgo y Participación 	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>El 68% de nuestros servidores dice que la cantidad de empleados en su área es adecuada para el trabajo que realiza.</p> <p>El 82% de ellos reconoce que la cantidad de funciones asignadas le permite desarrollar su trabajo con la calidad esperada y en el tiempo estimado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados del estudio de clima y cultura organizacional junio 2023 – Sección Cantidad de Trabajo 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) La gestión del conocimiento.	<p>Nuestros colaboradores valoran como positiva la gestión de la capacitación especializada y el desarrollo en un 83%.</p> <p>El 93% expresa que su supervisor le permite cumplir con las capacitaciones programadas; el 82% asegura que el programa de capacitación está alineado a sus funciones y el 94% afirma aplicar las capacitaciones que recibe para mejorar el desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados del estudio de clima y cultura organizacional junio 2023 – Sección Capacitación Especializada y Desarrollo. 	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Se evidencia que el 89% de los colaboradores expresa utilizar de forma eficiente los medios de comunicación interna y valora como positiva la comunicación entre las diferentes áreas. Un 3% mayor a la consulta anterior.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados del estudio de clima y cultura organizacional junio 2023 – Sección Comunicación 	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Se ha podido evidenciar que el 80% de los colaboradores afirma que la institución reconoce el logro de sus resultados. El 83% ha reconocido que su supervisor lo distingue cuando logra las metas asignadas de manera individual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2021 – Sección Reconocimiento Laboral 	
7) El enfoque de la organización para los	Hemos podido comprobar que el 89% de los	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
cambios y la innovación.	<p>colaboradores expresa que su supervisor lo alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo y que el 87% de ellos valora como positivo el enfoque de la organización para impulsar los cambios y la innovación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados del estudio de clima y cultura organizacional junio 2023 – Sección Mejora y Cambio 	

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>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>El 92% de nuestros colaboradores afirma que se siente feliz haciendo su trabajo.</p> <p>El 85% expresa que el trato humano que la institución les brinda es bueno.</p> <p>El 88% testifica que existe armonía entre los empleados de su área de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados del estudio de clima y cultura organizacional junio 2023 – Sección Calidad de Vida Laboral <p>Hemos podido evidenciar que el 91% de nuestros empleados afirma que en su área de trabajo se respeta el horario de trabajo.</p> <p>El 95% expresa que la institución los apoyo cuando tienen alguna urgencia familiar y que su trabajo le permite dedicar tiempo a su familia.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados del estudio de clima y cultura organizacional junio 2023 – Sección Balance Trabajo Familia <p>En el manejo de igualdad de oportunidades hemos podido comprobar que el 76% de nuestros empleados manifiesta que en la institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados del estudio de clima y cultura organizacional junio 2023 – Sección Equidad y Género <p>El 88% de nuestros colaboradores afirma que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo.</p> <p>El 88% expresa que la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados del estudio de clima y cultura organizacional junio 2023 – Sección Calidad de Vida Laboral 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>Hemos evidenciado que el 77% de nuestros servidores públicos afirma que la institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>cambios de designación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuadros controles RRHH <p>En el PROMESE/CAL se puede evidenciar un alto nivel de participación e involucramiento de los colaboradores en las actividades que promueven la adopción de mejoras en los procesos. Estas actividades se fundamentan en reuniones grupales, secciones de trabajo y lluvias de ideas.</p> <p>Durante el 2023 se evidencia la participación de 8 de nuestros colaboradores, representantes de diferentes áreas de la organización y de diversos grupos ocupacionales, participar en actividades de mejora relacionadas a evaluaciones de seguimiento a la Carta Compromiso Institucional, al Sistema de Gestión de la Calidad, a la Autoevaluación Institucional y a los Buzones de Sugerencias, entre otras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actas de Reuniones celebradas por el Comité de Calidad 2023 ▪ Registros de Participación de reuniones celebradas por el Comité de Calidad 2023 	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>		<p>No se han medido el numero de dilemas éticos reportados</p>
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Como parte del compromiso con la responsabilidad social que asume el PROMESE/CAL y del convencimiento voluntario de nuestros colaboradores de poder vivir en una nación más justa, en junio de 2023, 91 de nuestros servidores tomaron participación de la jornada de limpieza de costas en la Playa Güibia, en el litoral</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>sur de la ciudad de Santo Domingo, logrando triplicar la participación de nuestros colaboradores con relación a la jornada anterior.</p> <p>Asumimos el compromiso de participar del Plan Nacional de Reforestación que lleva a cabo el Ministerio de Medio ambiente, resultando en la siembra de 1,200 árboles en el km 26 de la carretera de Yamasá, provincia Monte Plata.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registros de Participación ▪ Post Redes Sociales del 30-Jun-2023 ▪ Post Redes Sociales 3-Sep-2023 ▪ Sección de Noticias Sitio Web PROMESE/CAL <p>Durante el año 2023, hemos impartido 36 capacitaciones presenciales y virtuales tendientes a elevar la calidad en la prestación del servicio y de proveer un trato, más profesional, amable y humano a nuestros ciudadanos clientes.</p> <p>Hemos invertido 84 horas de formación dedicadas al “Servicio al Cliente Especializado”, la “Atención Efectiva al Usuario”, la “Comunicación Efectiva” y el “Gestión y Resolución de Conflictos”, “Inteligencia Emocional”, “Relaciones Humanas”, “Oratoria” e “Interacción y Trato Digno a Personas con Discapacidad” en un total de 298 colaboradores de diferentes áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Listados de participación Capacitación. ▪ Imágenes de las actividades de capacitación realizadas. 	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																					
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>En las evaluaciones del desempeño aplicadas a nuestros colaboradores durante el periodo enero-diciembre 2022, obtuvimos:</p> <table border="1" data-bbox="730 358 1337 722"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sobresaliente (95% a 100%)</td> <td>1,983</td> <td>69%</td> </tr> <tr> <td>Superior al promedio (85% a 94%)</td> <td>752</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>Promedio (75% a 84%)</td> <td>81</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Por debajo del promedio (65% a 74%)</td> <td>31</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Insatisfactorio (64% o menos)</td> <td>28</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>2,875</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte de resultados de las evaluaciones de desempeño 2022 	Categoría	Cantidad	Porcentaje	Sobresaliente (95% a 100%)	1,983	69%	Superior al promedio (85% a 94%)	752	26%	Promedio (75% a 84%)	81	3%	Por debajo del promedio (65% a 74%)	31	1%	Insatisfactorio (64% o menos)	28	1%	Total	2,875	100%	
Categoría	Cantidad	Porcentaje																					
Sobresaliente (95% a 100%)	1,983	69%																					
Superior al promedio (85% a 94%)	752	26%																					
Promedio (75% a 84%)	81	3%																					
Por debajo del promedio (65% a 74%)	31	1%																					
Insatisfactorio (64% o menos)	28	1%																					
Total	2,875	100%																					
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación puestas en servicio para la realización de nuestros procesos institucionales, se ha podido evidenciar.</p> <p><u>ESTACIONES DE TRABAJO:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 375 estaciones de trabajo en la Sede y almacenes regionales. ▪ 458 estaciones de trabajo en la Red Nacional de Farmacias del Pueblo. ▪ 17 estaciones móviles (Laptops). <p><u>USUARIOS DE CORREO ELECTRÓNICO:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 500 usuarios de correo electrónico. <p><u>EQUIPOS DE COMUNICACIÓN MOVIL</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1,529 teléfonos móviles 																						

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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</p>	<p>ESPACIOS DE ALMACENAMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 62.7 terabytes de espacio de almacenamiento propios dedicados al almacenamiento de activos de información institucional. ▪ 25 terabytes de espacio de almacenamiento contratado (en la nube). <p>EQUIPOS DE CIBERSEGURIDAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 5 equipos Fortinet (2 300E, 2 60E) - Propiedad de Cable & Wireless Communications ▪ 4 equipos Checkpoint (2 6000 Appliances y 1 Smart-1 405) ▪ 1 equipo FortiSIEM 2000F ▪ 500 licencia de Antivirus Harmony Email and Collaboration Advanced Protect. ▪ 500 licencia de Protect For Endpoint ▪ 2 switch Core Catalyst 4507R+E ▪ 9 switch Catalyst 2900S ▪ 10 switch SG500-28P Small Business - (Propiedad de Claro Dominicana) ▪ 19 servidores ▪ 14 Access Point FortiAPs 433F <p>EQUIPOS DE RASTREO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 61 equipos de GPS para monitorear la movilidad de nuestra flotilla vehicular dedicada a los procesos de distribución y mensajería. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registros Software Gestión de Soporte GLPI ▪ Listado de Placas con GPS Instalado 2023 <p>Cumpliendo con nuestro Plan de Capacitación 2023, hemos logrado capacitar con éxito a 56 de nuestros colaboradores en las áreas de transparencia y gestión pública, contrataciones públicas, gestión de los recursos humanos y gestión fiscal.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La inversión destinada a la formación y desarrollo de nuestros colaboradores a septiembre de 2023 asciende a trescientos setenta y dos mil pesos dominicanos (RD\$ 372,000.00) en destacados centros de formación como podemos mencionar, FUNIBER y GERENCIARTE 2.0 SRL.</p> <p>En el mismo orden, hemos completado el 73% de la ejecución de nuestro Plan de Capacitación anual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Libramientos de Capacitación enero-junio 2023 ▪ Registros de participación. 	<p>No se ha medido la frecuencia ni el tipo de acciones de reconocimiento individual a las personas</p>

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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>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 eventos deportivos, culturales o sociales, participación en</p>	<p>En PROMESE/CAL estamos comprometidos en impactar de manera positiva la calidad de vida de nuestros ciudadanos clientes mediante el desarrollo de iniciativas que impactan directamente en la sociedad.</p> <p>Evidenciamos esta dirección a través de la ejecución de distintas jornadas de inclusión social, acercando servicios especializados a la comunidad, así como contribuyendo con recursos humanos y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>actividades humanitarias.</p> <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>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>financieros a favor de comunidades vulnerables.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Banner ▪ Registro de participación ▪ Fotografías de la actividad <p>Como institución consciente e impulsora de contribuir a los mejores intereses de nuestra sociedad, con relación a la sostenibilidad hemos logrado hacer importantes contribuciones de enero de 2021 a septiembre de 2023.</p> <p>Hemos adquirido un total de 2,300 tarimas reciclables para reducir el impacto al medio ambiente por un valor de RD\$ 2,241,410.00.</p> <p>Con el propósito de contribuir al desarrollo y sostenibilidad de las pequeñas y medianas empresas, hemos adjudicado un total de RD\$ 2,104,326,108.00 en compras.</p> <p>Para reducir el consumo de energía y hacer uso más eficiente de la misma, adquirimos 48 lámparas led con fotoceldas incluidas para el encendido/apagado automático.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimientos de compra Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico PROMESECAL - Compras Menores - Compras Menores ▪ Fotografías de los bienes adquiridos <p>Se ha podido evidenciar la celebración de 11 jornadas de vacunación contra el Covid-19 donde se dispuso de personal capacitado y amplias áreas climatizadas para uso de la comunidad, así como la Jornada de Concientización contra el Dengue, con la colaboración del Hospital Dr. Hugo Mendoza.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Banner ▪ Registro de participación ▪ Fotografías de la actividad <p>Como institución responsable de las compras y el suministro de medicamentos e insumos para la salud de todo el sistema público nacional de salud, tiene la gran tarea de garantizar la disponibilidad oportuna de estos, lo que ayuda a lograr una atención médica adecuada logrando que la población tenga acceso a servicios de salud que respondan a sus necesidades.</p> <p>En cuanto a medicamentos, a través de la red de Farmacias del Pueblo, el PROMESE/CAL dispensa medicamentos de uso ambulatorio, incluso de enfermedades crónicas (Hipertensión y Diabetes), garantizando su calidad al precio más bajo del mercado, con lo que impacta en dos sentidos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizando el tratamiento de estas enfermedades evitando que gran parte de la población tenga que acudir a internamientos o pasar a una fase de deterioro de su salud que implique mayor inversión al estado en pacientes crónicos. 2. Ahorrando y disminuyendo el gasto de bolsillo. <p>Los tratamientos que se dispensan en las Farmacias del Pueblo logran que la población se ahorre más de RD\$ 2,000,000,000 al año.</p> <p>El PROMESE/CAL también contribuye con el desarrollo y sostenibilidad de los productores nacionales de medicamentos ya que, al realizar las licitaciones públicas a productores nacionales, garantiza el suministro y pago a estos durante el periodo de un año, con lo cual siguen fortaleciendo su industria y contratando mayor</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>cantidad de empleados impactando directamente en el desarrollo económico del país.</p> <p>Al mismo tiempo, más del 60% de las compras de medicamentos y material gastable se adquieren en mercados internacionales, lo que se traducen en un incremento en las recaudaciones del Estado por concepto de impuestos de importación.</p> <p>Tenemos un fuerte compromiso con la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura y la integridad. Y lo podemos evidenciar a partir de los resultados de la gestión logrados por la Oficina de Acceso a la Información (OAI) durante el primer semestre del año 2023 y la valoración promedio otorgada la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) —órgano rector en materia de transparencia— obteniendo en promedio un porcentaje de cumplimiento de un 99% en la evaluación realizada por la Dirección de Ética y Transparencia Gubernamental.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluaciones Portales de Transparencia de la DIGEIG 2023 ▪ Estadísticas y Balances de la Gestión OAI año 2023 <p>Conscientes del compromiso social con la comunidad, se ha evidenciado la realización de acciones puntuales tendentes a contribuir con la sostenibilidad medioambiental y a disminuir el impacto de la actividad humana en el planeta.</p> <p>Durante este año 2023 hemos logrado recoger más de 320 libras de desechos sólidos de costas de playa.</p> <p>Se llevó a cabo la jornada de recolección de tapas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>plásticas “TapitasXQuimio” para apoyar los niños con cáncer, donde se dispusieron 6 centros de acopio distribuidos estratégicamente en la sede para facilitar las labores de recolección y el acceso a los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Banner ▪ Registro de participación ▪ Post Redes Sociales del 30-Jun-2023 ▪ Sección de Noticias Sitio Web PROMESE/CAL 	<p>No se ha medido la percepción de nuestros usuarios ni su opinión sobre la transparencia de la organización y el comportamiento ético de sus servidores.</p>

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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</p>	<p></p>	<p>No se ha medido el grado de cumplimiento de normas medioambientales, el uso de materiales reciclados ni la utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, acciones para reducir ruidos, etc.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Hemos fortalecido la comunicación interna. Mantuvimos el envío diario de un resumen con las informaciones del sector salud publicadas en los principales periódicos nacionales, a todo el personal directivo de la institución, a través de correo electrónico; y brindamos apoyo a la Dirección Jurídica, coordinando la publicación de las convocatorias a procesos de compras, en distintos periódicos de circulación nacional.</p> <p>Nos hemos sumado a campañas de comunicación del Gobierno Central, para mostrar el impacto de las políticas sociales del Estado; así como establecer alianzas estratégicas con instituciones en favor de poblaciones vulnerables.</p> <p>Durante el período enero-junio de 2023, el departamento elaboró y gestionó la publicación de 22 notas de prensa sobre actividades e informaciones con potencial noticioso relativas la institución.</p> <p>Adicionalmente, se realizaron 9 convocatorias de medios nacionales y provinciales en los casos de inauguraciones de farmacias en el interior; la producción de 7 cortes periodísticos que fueron enviados a los principales noticiarios de alcance nacional y publicados en los canales de comunicación internos: redes sociales, página web y canal de YouTube; al igual que el registro fotográfico de cada una de las actividades.</p> <p>Producto de dichas gestiones, se lograron alrededor de cuatrocientos treinta y ocho (438) publicaciones positivas sobre la institución en medios impresos y digitales, adicional a las apariciones en medios radiales y televisivos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																						
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad,</p>	<table border="1" data-bbox="726 168 1341 354"> <thead> <tr> <th>Medios</th> <th>Impactos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Impresos</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>Digitales</td> <td>401</td> </tr> <tr> <td>Tv y Radio</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>Alcance total</td> <td>472</td> </tr> </tbody> </table> <div data-bbox="726 358 1341 932"> <table border="1"> <caption>Distribución de Impactos por Medio</caption> <thead> <tr> <th>Medio</th> <th>Impactos</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Digitales</td> <td>401</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>Impresos</td> <td>37</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>Tv y Radio</td> <td>34</td> <td>7%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p data-bbox="726 948 1341 1081">Con el objetivo de dar a conocer y promover el rol del PROMESE/CAL, sus servicios, ejecutorias de sus principales autoridades y logros, se llevaron a cabo 23 entrevistas en medios de televisión y radio.</p> <p data-bbox="726 1094 865 1123">Evidencia:</p> <ul data-bbox="726 1140 1291 1308" style="list-style-type: none"> ▪ Publicaciones Resumen de Salud ▪ Publicaciones de Convocatorias a Concursos ▪ Notas de prensa ▪ Publicaciones de medios externos. ▪ Audiovisuales de las Entrevistas. <p data-bbox="726 1344 1341 1446">Respetuosos de la Constitución y las leyes, hemos establecido como política la promoción de un ambiente laboral libre de discriminación por</p>	Medios	Impactos	Impresos	37	Digitales	401	Tv y Radio	34	Alcance total	472	Medio	Impactos	Porcentaje	Digitales	401	85%	Impresos	37	8%	Tv y Radio	34	7%	
Medios	Impactos																							
Impresos	37																							
Digitales	401																							
Tv y Radio	34																							
Alcance total	472																							
Medio	Impactos	Porcentaje																						
Digitales	401	85%																						
Impresos	37	8%																						
Tv y Radio	34	7%																						

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																																								
<p>integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>razones de discapacidad o por cualquier otra condición social o personal.</p> <p>Ponemos en práctica y evidencia nuestra filosofía sobre diversidad, integración y aceptación a partir de la contratación de personal con discapacidad y nacionalidad extranjera activos a septiembre de 2023.</p> <p style="text-align: center;">Personal con Discapacidad</p> <table border="1" data-bbox="730 480 1339 699"> <thead> <tr> <th>Cantidad</th> <th>Cargo</th> <th>Unidad Org.</th> <th>Discapacidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3</td> <td>Auxiliar</td> <td>Almacén</td> <td>Autismo</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Analista</td> <td>Control de Calidad</td> <td>Motora</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Analista</td> <td>Seguridad Industrial</td> <td>Auditiva</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Auxiliar</td> <td>Farmacia</td> <td>Acondroplasia</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Conserje</td> <td>Mayordomía</td> <td>Malformación</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Auxiliar</td> <td>Almacén</td> <td>Malformación</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Personal Extranjero</p> <table border="1" data-bbox="730 760 1339 841"> <thead> <tr> <th>Cantidad</th> <th>Cargo</th> <th>Unidad Organizativa</th> <th>Nacionalidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Director</td> <td>Planificación</td> <td>Mexicano</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado de colaboradores con discapacidad 2023 ▪ Expedientes de personal con Discapacidad 	Cantidad	Cargo	Unidad Org.	Discapacidad	3	Auxiliar	Almacén	Autismo	1	Analista	Control de Calidad	Motora	1	Analista	Seguridad Industrial	Auditiva	1	Auxiliar	Farmacia	Acondroplasia	1	Conserje	Mayordomía	Malformación	1	Auxiliar	Almacén	Malformación	8				Cantidad	Cargo	Unidad Organizativa	Nacionalidad	1	Director	Planificación	Mexicano	
Cantidad	Cargo	Unidad Org.	Discapacidad																																							
3	Auxiliar	Almacén	Autismo																																							
1	Analista	Control de Calidad	Motora																																							
1	Analista	Seguridad Industrial	Auditiva																																							
1	Auxiliar	Farmacia	Acondroplasia																																							
1	Conserje	Mayordomía	Malformación																																							
1	Auxiliar	Almacén	Malformación																																							
8																																										
Cantidad	Cargo	Unidad Organizativa	Nacionalidad																																							
1	Director	Planificación	Mexicano																																							
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales</p>	<p>[]</p> <p>[]</p>	<p>[No se ha evidenciado el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.]</p> <p>[No se ha evidenciado el intercambio productivo de conocimientos e informaciones con otras organizaciones (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e</p>																																								

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																																			
<p>e internacionales, benchmarking, otros).</p> <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>Solo durante el primer semestre del año 2023 hemos logrado completar con éxito las actividades listadas a continuación con miras a proveer un ambiente laboral con altos estándares de seguridad y salud ocupacional a nuestros recursos humanos.</p> <table border="1" data-bbox="730 435 1339 1432"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Actividad</th> <th>Lugar</th> <th>Comentarios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Ene-23</td> <td>Mantenimiento de detectores de humo y extintores</td> <td>Sede</td> <td>Maxx Extintores</td> </tr> <tr> <td>Revisión del Plan de Seguridad y Prevención Laboral</td> <td>Sede</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Feb-23</td> <td>Charla sobre ergonomía</td> <td>Sede</td> <td>Impartida por IDOPPRIL, asistieron 41 colaboradores.</td> </tr> <tr> <td>Conferencia Trabajo en Bipedestación</td> <td>Sede</td> <td>Impartida por IDOPPRIL</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Mar-23</td> <td>Charla sobre donación voluntaria de sangre</td> <td>Sede</td> <td>Impartida por el Hemocentro Nacional</td> </tr> <tr> <td>Jornada de donación de sangre</td> <td>Sede</td> <td>Con la colaboración del Hemocentro Nacional</td> </tr> <tr> <td>Charla sobre enfermedad renal y cuidado de los riñones</td> <td>Sede</td> <td>Impartida por SeNaSa. Participaron 50 colaboradores</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Abr-23</td> <td>Conferencia "Estilo de vida Saludable"</td> <td>Sede</td> <td>Impartida por SeNaSa</td> </tr> <tr> <td>Jornada de salud oftalmológica y</td> <td>Sede</td> <td>Con la colaboración del SeNaSa</td> </tr> </tbody> </table>	Mes	Actividad	Lugar	Comentarios	Ene-23	Mantenimiento de detectores de humo y extintores	Sede	Maxx Extintores	Revisión del Plan de Seguridad y Prevención Laboral	Sede		Feb-23	Charla sobre ergonomía	Sede	Impartida por IDOPPRIL, asistieron 41 colaboradores.	Conferencia Trabajo en Bipedestación	Sede	Impartida por IDOPPRIL	Mar-23	Charla sobre donación voluntaria de sangre	Sede	Impartida por el Hemocentro Nacional	Jornada de donación de sangre	Sede	Con la colaboración del Hemocentro Nacional	Charla sobre enfermedad renal y cuidado de los riñones	Sede	Impartida por SeNaSa. Participaron 50 colaboradores	Abr-23	Conferencia "Estilo de vida Saludable"	Sede	Impartida por SeNaSa	Jornada de salud oftalmológica y	Sede	Con la colaboración del SeNaSa	<p>internacionales, benchmarking, otros).</p>
Mes	Actividad	Lugar	Comentarios																																		
Ene-23	Mantenimiento de detectores de humo y extintores	Sede	Maxx Extintores																																		
	Revisión del Plan de Seguridad y Prevención Laboral	Sede																																			
Feb-23	Charla sobre ergonomía	Sede	Impartida por IDOPPRIL, asistieron 41 colaboradores.																																		
	Conferencia Trabajo en Bipedestación	Sede	Impartida por IDOPPRIL																																		
Mar-23	Charla sobre donación voluntaria de sangre	Sede	Impartida por el Hemocentro Nacional																																		
	Jornada de donación de sangre	Sede	Con la colaboración del Hemocentro Nacional																																		
	Charla sobre enfermedad renal y cuidado de los riñones	Sede	Impartida por SeNaSa. Participaron 50 colaboradores																																		
Abr-23	Conferencia "Estilo de vida Saludable"	Sede	Impartida por SeNaSa																																		
	Jornada de salud oftalmológica y	Sede	Con la colaboración del SeNaSa																																		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)				Áreas de Mejora	
		odontológica				
		Jornada de fumigación	Sede			
	May-23	Charla Prevención de Riesgos Laborales	Sede	Impartida por IDOPPRIL, asistieron 54 colaboradores.		
		Capacitación Plan de Emergencia y Evacuación	Sede			
		Jornada de fumigación	Almacén Regional Norte			
		Mantenimiento preventivo y correctivo de extintores	Sede	Se inspeccionaron un total de 75 extintores.		
		Mantenimiento y chequeo de detectores de humo	Sede	Se inspeccionaron 120 en el ramal # 1 y 157 en el ramal #2.		
	Jun-23	Difusión de Medidas de Prevención por la Temporada Ciclónica 2023	Sede Almacén Regional Norte			
		Capacitación sobre la manipulación de extintores	Sede			
		Capacitación Primeros Auxilios	Sede			
	Ago-23	Charla sobre Seguridad e Higiene	Sede			
	<p>En el periodo enero a agosto 2023 entregamos a nuestros colaboradores 256 fajas de protección lumbar, 229 cascos de protección, 104 pares de botas de seguridad y 51 chalecos reflectivos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registro actividades Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional ene-jun 2023 					

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe semestral año 2023 ▪ Imágenes de las actividades <p>La institución realiza donaciones de medicamentos e insumos hospitalarios a las instituciones sin fines de Lucro Eclesiásticas, Gubernamentales y No Gubernamentales. En la actualidad el departamento Bienestar Social tiene registradas 153 entidades sin fines de lucro, de las cuales se les brindó asistencia a 81 entidades, con una inversión social de RD\$1,564,412.90.</p> <p>Las donaciones especiales corresponden a los despachos a pacientes con necesidades especiales, empleados, organismos de ayuda, asociaciones comunitarias, operativos médicos y organizaciones sin fines de lucro no registradas en la institución, que por tanto no tienen un monto fijo asignado y se autorizan de acuerdo a la disponibilidad en nuestros almacenes, con especial prioridad a productos de baja rotación y de fecha de vencimiento corta (Rápido Consumo).</p> <p>Durante el período enero - junio 2022, fueron beneficiados un promedio mensual de 120 entre entidades y personas físicas, con una inversión social de RD\$48,601,654.73.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro donaciones a Organizaciones Sin Fines de Lucro ene-jun 2022 ▪ Informe semestral año 2022 	

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>El PROMESE/CAL ofrece 3 servicios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Suministro de Medicamentos e insumos para la salud dirigido al abastecimiento del Sistema Público Nacional de Salud. 2. Atención Farmacéutica a treves de la red nacional de Farmacias del Pueblo 3. Donación de Medicamentos a los beneficiarios de los Programas Social que tiene en servicio la institución y a las Organizaciones sin Fines de Lucro (OSFL). <p>El servicio Suministro de Medicamentos al finalizar el primer semestre de 2023 servía a 188 hospitales y sub centros de salud, 13 hospitales de autogestión, 3 hospitales castrenses; 8 Servicios Regionales de Salud (SRS), 1 Servicio Nacional de Salud (SeNaSa), 23 clientes institucionales y 4 organismos de ayuda.</p> <p>Se ha logrado un cumplimiento del 100% del cronograma de distribución establecido por la Red de Servicios de ITS VIH y SIDA, supervisada por CONAHIVSIDA.</p> <p>La oferta de los productos del catálogo es de 1,162 artículos, de los cuales 1,129 son de uso hospitalario y 329 son despachados a través de la red nacional de Farmacias del Pueblo.</p> <p>En el banco de fichas técnicas de medicamentos, material gastable, reactivos de laboratorios y suturas quirúrgicas contaba en el año 2022 con 1,614 especialidades farmacéuticas, adicionándose en el año 2023 ciento veinte y dos (122) nuevas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>fichas. En la actualidad contamos con un total de 1,736 fichas en nuestro banco de fichas técnicas lo que representa un incremento de un 7.5% en nuestra oferta en comparación al pasado año.</p> <p>Gestionamos 602 farmacias distribuidas en todo el territorio nacional para proveer el servicio Atención Farmacéutica.</p> <p>Los medicamentos e insumos sanitarios planificados para el abastecimiento de la red, son adquiridos siguiendo los lineamientos contenidos en el Cuadro Básico de Medicamentos Esenciales elaborado por el Ministerio de Salud (MSP) — órgano rector—, respondiendo al perfil epidemiológico de la población dominicana.</p> <p>Grupos Terapéuticos del Catálogo de Medicamentos de las Farmacias del Pueblo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Anestésicos locales 2. Antimuscarínicos 3. Analgésicos-Antipiréticos 4. Antiinflamatorios no esteroideos (AINE) 5. Analgésicos narcóticos (Opiáceos) 6. Antigotosos 7. Antihistamínicos (Antialérgicos) 8. Antiepilépticos, Anticonvulsivos 9. Antihelmínticos 10. Antibióticos, Antiinfecciosos 11. Antifúngicos 12. Antivirales 13. Antiamébicos y Antigiardíasicos 14. Antineumocistosis y Antitoxoplasmosis 15. Medicinas Antimigrañosas 16. Hormonas y Antihormonas 17. Medicinas Cuidados Paliativos 18. Antieméticos 19. Medicamentos Antiparkinsonianos 20. Medicamentos Antianémicos 21. Medicamentos Anticoagulantes 22. Sustitutos del Plasma 23. Antianginosos 24. Antiarrítmicos 25. Antihipertensivos 26. Medicamentos usados en fallo cardíaco 27. Antitrombóticos 28. Agentes reductores de lípidos 	

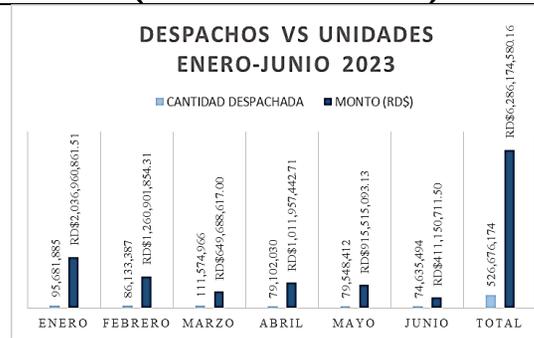
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>29. Antifúngicos 30. Antiinfecciosos y Antisépticos 31. Antiinflamatorios y Antiprurito 32. Escabicidas y Pediculidas 33. Agentes antiinfecciosos (Oftálmicos) 34. Antisépticos y Desinfectantes 35. Diuréticos 36. Antiácidos y otros Antiulceros 37. Antiespasmódicos 38. Laxantes 39. Medicamentos usados en diarrea 40. Hormonas y sustitutos sintéticos 41. Hormonas Contraceptivas 42. Métodos Barrera 43. Estrógenos 44. Insulinas y Agentes Antidiabéticos 45. Hormonas Tiroideas y Medicamentos Antitiroideos 46. Inmunoglobulinas 47. Mióticos y Antiglaucoma 48. Psicofármacos 49. Antivertiginoso 50. Antidepresivos 51. Medicinas Trastornos Bipolares 52. Antiasmáticos / Broncodilatadores 53. Medicamentos Antigripales 54. Soluciones correctoras desórdenes de agua, electrolitos y ácido base Vitaminas, Minerales, Problemas Óseos, Recién Nacidos 55. Preparados Otorrinolaringológicos 56. Descongestionantes Nasales 57. Preparados Óticos 58. Proteínas</p> <p>En la actualidad la institución dispone de nueve (9) Programas Sociales, que han dado cobertura en este periodo a 7,852 nuevos pacientes, con una inversión social de RD\$33,939,931.32. (PROMEDIA, PROMEPSAL, PROMEPARK, PROMEGOTAS, PAUCIN, PRONEPAR, PRONARCOR, PROMHEFILIA, PAUSAM).</p> <p>Además de las donaciones de medicamentos dirigidas a los beneficiarios de los Programas Sociales, la institución realiza donaciones de medicamentos e insumos hospitalarios a las Organizaciones Sin Fines de Lucro (OSFL), eclesiásticas, gubernamentales y no gubernamentales. Tenemos registradas 153</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>entidades sin fines de lucro, de las cuales se les brindó asistencia a 81 entidades, con una inversión social de RD\$1,564,412.90.</p> <p>El Departamento de Vigilancia y Control de Calidad de Insumos para la Salud, ha realizado las actividades necesarias de inspección y ensayos analíticos para garantizar la calidad de los productos recibidos de nuestros proveedores, que posteriormente serán distribuidos a la red hospitalaria y a la red nacional de Farmacias del Pueblo.</p> <p>Hemos analizado y certificado la calidad del 99.9% de los medicamentos recibidos en el periodo enero – junio 2023.</p> <p>Resultados evaluaciones de lotes de medicamentos enero-junio 2022</p> <table border="1" data-bbox="730 748 1337 943"> <thead> <tr> <th>Origen</th> <th>Conformes</th> <th>No Conformes</th> <th>Totales</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nacional</td> <td>1,713</td> <td>1</td> <td>1,714</td> </tr> <tr> <td>Extranjero</td> <td>1,543</td> <td>1</td> <td>1,544</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>3,256</td> <td>2</td> <td>3,258</td> </tr> </tbody> </table> <p>Al cierre del semestre enero – junio de 2023 realizamos despachos de medicamentos e insumos médicos sanitarios a todo el Sistema Público Nacional de Salud por un monto de RD\$6,286,174,580.16, De los cuales RD\$773,234,213.87, fueron distribuidos a la Red de Farmacias del Pueblo.</p> <p>Fueron despachadas 526,676,174 unidades en este período; con una cantidad de 100,220,358 al SNS (incluyendo SeNaSa) y 426,455816 unidades a las Farmacias del Pueblo y otras lo que contribuye a elevar la calidad de los servicios de salud de toda la población dominicana.</p>	Origen	Conformes	No Conformes	Totales	Nacional	1,713	1	1,714	Extranjero	1,543	1	1,544	Total	3,256	2	3,258	
Origen	Conformes	No Conformes	Totales															
Nacional	1,713	1	1,714															
Extranjero	1,543	1	1,544															
Total	3,256	2	3,258															

Ejemplos

Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)

Áreas de Mejora



Los medicamentos que proveemos representan un activo importante para la población, cuyo ahorro oscila entre un 60% hasta un 300% en cada unidad, en comparación a los precios de las farmacias privadas, logrando beneficiar mensualmente a más de cuatro (4) millones de dominicanos.

Un ejemplo de ello, es el ejercicio que presentamos a continuación: “Comparación Precios Farmacias Privadas, Versus Precios de las Farmacias del Pueblo” donde se evidencia que el medicamento acetaminofén tableta de 500 miligramos, un analgésico de mucha demanda en la actualidad, el precio de venta en las Farmacias del Pueblo es de RD\$0.30 centavos por tableta, mientras que en las Farmacias Privadas el precio de venta al consumidor final es de RD\$3.12. En este sentido, el paciente que acude a las Farmacias del Pueblo ahorra RD\$2.82 en cada tableta, logrando una disminución del gasto en un 90%. Otro ejemplo, citamos el Diclofenac Sódico en pastillas, un medicamento utilizado para aliviar el dolor y la hinchazón, cuyo precio de venta al usuario final es RD\$ 0.20 centavos por tableta, si lo comparamos con los precios de las farmacias privadas, el cual oscila aproximadamente en RD\$5.00 por tableta, cada paciente que acude a las Farmacias del Pueblo se ahorra aproximadamente el 96%.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																				
	<p>En este periodo las Farmacias del Pueblo contaron con la disponibilidad de un inventario mensual promedio de 105,515,372.32 (Ciento cinco millones quinientos quince mil trescientos setenta y dos 32 / 100) mensuales, destinados a priorizar las enfermedades crónicas, en especial la diabetes e hipertensión, enfermedades de alta incidencia en la población dominicana.</p> <p>De igual manera, la red de farmacias recaudó ingresos por concepto de ventas, por un valor aproximado a RD\$546,673,097.00, para un promedio mensual de ventas, equivalente a RD\$91,112,162.83.</p> <p>En resumen, el Departamento de Bienestar Social en este periodo ha impactado a un total de 35,044 pacientes a través de las donaciones de medicamentos e insumos hospitalarios con una inversión de RD\$70,926,932.90; mejorando la calidad de vida de los pacientes.</p> <table border="1" data-bbox="730 852 1337 1096"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Beneficiados</th> <th>Inversión RD\$</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>OSFL</td> <td>23,504</td> <td>4,634,024.68</td> <td>6.5%</td> </tr> <tr> <td>Especiales</td> <td>788</td> <td>35,548,000.82</td> <td>50.1%</td> </tr> <tr> <td>P. Sociales</td> <td>10,752</td> <td>30,744,907.40</td> <td>43.3%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>35,044</td> <td>70,926,932.90</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado comparativo de precios en unidades junio 2023 ▪ Ventas Farmacias del Pueblo enero-junio 2023 ▪ Resumen Donaciones de Medicamentos, Insumos y Pacientes Beneficiados enero-junio 2023 ▪ Informe semestral año 2023 	Descripción	Beneficiados	Inversión RD\$	%	OSFL	23,504	4,634,024.68	6.5%	Especiales	788	35,548,000.82	50.1%	P. Sociales	10,752	30,744,907.40	43.3%	Total	35,044	70,926,932.90		
Descripción	Beneficiados	Inversión RD\$	%																			
OSFL	23,504	4,634,024.68	6.5%																			
Especiales	788	35,548,000.82	50.1%																			
P. Sociales	10,752	30,744,907.40	43.3%																			
Total	35,044	70,926,932.90																				

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Hemos convenido acuerdos con otras instituciones a los cuales les damos seguimiento a los compromisos asumidos entre las partes, propiciando la revisión periódica de estos.</p> <p>Estas alianzas han permitido mejoras en los procesos de transportación, gestión de los recursos humanos y donaciones.</p> <p>En el periodo correspondiente al primer semestre de 2023 hemos logrado un cumplimiento del 100% del cronograma de distribución establecido por la Red de Servicios de ITS VIH y SIDA, supervisada por CONAVIHSIDA, el 100% de los pedidos de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cronograma de despacho CONAVIHSIDA 2023 ▪ Relación de Pedidos-Despachos OMSA 2023 	<p>No se han medido los resultados de las evaluaciones comparativas con otras organizaciones y sus productos.</p>
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Se han realizado dos auditorías externas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Por la Contraloría General de la República (CGR) basada en técnicas y procedimientos de análisis a las operaciones de compras y contrataciones, nómina, activo fijo, cuentas bancarias, contratos, pagos y libramiento, controles internos, inventario, ejecución presupuestaria efectuadas entre el periodo comprendido entre el 1ero de septiembre de 2020 hasta el 30 de abril de 2021. 2. Auditoría de seguimiento de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano en octubre 2022. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>3.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de auditoría CGR Observaciones Evaluación de Seguimiento. <p>Nuestra aplicación móvil, PromeseCal App se ha descargado en más de mil ocasiones, ha recibido una excelente valoración por parte de los usuarios de 4.2 sobre 5 y hemos recibido 14 opiniones positivas en el periodo comprendido entre junio de 2022 y junio de 2023.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Data PromeseCal App 													
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Al concluir el mes de junio de 2023, a través del cumplimiento de los requisitos, propósitos o estándares, establecidos por los distintos órganos rectores para el desarrollo y modernización del estado, hemos logrado estos resultados en los distintos indicadores:</p> <table border="1" data-bbox="730 1209 1339 1429"> <thead> <tr> <th>Reforma</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>IDI</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>SISMAP</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>IGP</td> <td>77%</td> </tr> <tr> <td>SISCOMPRAS</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>ITCGE</td> <td>74%</td> </tr> </tbody> </table>	Reforma	Resultado	IDI	56%	SISMAP	85%	IGP	77%	SISCOMPRAS	91%	ITCGE	74%	
Reforma	Resultado													
IDI	56%													
SISMAP	85%													
IGP	77%													
SISCOMPRAS	91%													
ITCGE	74%													

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
	<table border="1"> <tr> <td>NOBACI</td> <td>69%</td> </tr> <tr> <td>SAIP</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Transparencia Estandarizado</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Políticas Transversales</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Índice de Cumplimiento</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>Índice de Progreso</td> <td>19%</td> </tr> </table> <p>A partir del decreto 113-21 mediante el cual el presidente Luis Abinader dispuso transferir las gestiones de compras de los medicamentos de alto costo al PROMESE/CAL, hemos logrado ahorrarle al Estado RD\$ 231,243,170.98</p>	NOBACI	69%	SAIP	100%	Transparencia Estandarizado	95%	Políticas Transversales	7%	Índice de Cumplimiento	96%	Índice de Progreso	19%	
NOBACI	69%													
SAIP	100%													
Transparencia Estandarizado	95%													
Políticas Transversales	7%													
Índice de Cumplimiento	96%													
Índice de Progreso	19%													

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Al 30 de junio de 2023, la plantilla general de empleados contempla 2,521 empleados fijos y 307 empleados contratados temporales.</p>	

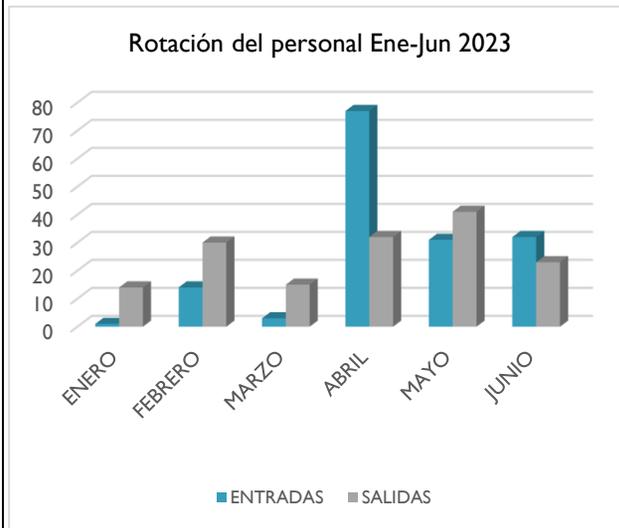
Ejemplos

**Puntos Fuertes
(Detallar Evidencias)**

Áreas de Mejora



De acuerdo a la rotación de nuevo ingreso del personal. En la actualidad tenemos 766 empleados administrativos y 1,755 en Farmacias del Pueblo.



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Se ha podido comprobar el cumplimiento del 36% de nuestro Plan de Capacitación. Durante el periodo enero-mayo 2023 se han impartido treinta y seis (36) capacitaciones, de las cien (100) que fueron programadas en el Plan de Capacitación 2023, para un total de 1,727 empleados capacitados; a través de las instituciones Gubernamentales INAP, INFOTEP y CAPGEFI, así como empresas privadas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe semestral año 2023 <p>Durante el primer semestre del año 2023 la institución ha dado continuidad al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. Hemos logrado revisar, actualizar e implementar con éxito 16 procesos vinculados a la prestación del servicio público, a la transparencia, la gestión de los recursos humanos y a la gestión estratégica institucional, como podemos destacar los descritos en el Manual de Procesos Misionales; la recepción y almacenamiento de los insumos para la salud; los procesos de la Oficina de Acceso a la Información Pública; Reclutamiento y Selección del Personal; Evaluación del Desempeño de nuestros colaboradores y la Metodología de Valoración y Administración de los Riesgos, entre otros.</p> <p>En otro contexto, en el mes de enero logramos publicar la segunda versión de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano con la cual impulsamos la mejora de nuestros servicios y los procesos vinculantes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado Maestro de Documentos ▪ Procedimientos. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <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>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>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe semestral año 2023 ▪ Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2023 CCC PROMESECAL Brochure 20210929_0914_Final <p>Desde hace años la digitalización de información (Scan) se ha convertido en un recurso primordial para registrar, almacenar y compartir los activos de información institucional en áreas transversales tan relevantes como la dirección jurídica, para el registro de contratos de compra; el departamento de compras, para el registro de cotizaciones, facturas y los demás documentos que conforman el expediente de compra; los departamentos administrativo y financiero para el registro de las etapas del gasto y toda la información financiera institucional, entre otros.</p> <p>El uso de impresoras tipo MFP (multifuncionales) también contribuyen en gran medida a eficientizar los procesos de gestión-operación-respuesta con nuestros clientes internos y externos, además del correo electrónico que hoy día es una herramienta de alto impacto, reduce tiempos, gastos de impresión y facilita el intercambio de información haciendo nuestros procesos menos burocráticos.</p> <p>El aprovechamiento tecnológico institucional dentro para el desarrollo de nuestros procesos y</p>	<p>No se ha medido la participación de Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora									
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>la prestación de los servicios es de:</p> <table border="1" data-bbox="730 219 1337 332"> <tr> <td>Correos electrónicos</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Uso Scanner</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>Uso equipo MFP</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Información documentada del SGC</td> <td>100%</td> </tr> </table>	Correos electrónicos	100%	Uso Scanner	65%	Uso equipo MFP	90%	Información documentada del SGC	100%	<p>No se han medido los resultados de las evaluaciones o auditorías internas de calidad.</p> <p>No se ha medido el resultado de los reconocimientos por participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	
Correos electrónicos	100%										
Uso Scanner	65%										
Uso equipo MFP	90%										
Información documentada del SGC	100%										
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Las ejecuciones presupuestarias se dividieron en tres grandes renglones: Compra de medicamentos e insumos para la salud, gastos administrativos y nómina.</p> <p>Los presupuestos aprobados por la Ley de Presupuesto General del Estado para el para periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio del año 2023 un total aprobado de RD\$14,439,414,114.79, para un total ejecutado de RD\$6,631,661,410.91 representando un 45.93% de lo asignado quedando pendiente de ejecutar el monto de RD\$7,807,752,703.88.</p> <p>Monto Total de Fondos Recibidos 14,439,414,114.79 Fondos Propios y Captación Dir. 7,124,525,624.79</p> <table border="1" data-bbox="739 1299 1344 1445"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Monto RD\$</th> <th>Porcentual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Compra de Medicamentos y Materiales Gastables</td> <td>2,027,311,655.62</td> <td>30.57%</td> </tr> <tr> <td>Gastos Administrativos</td> <td>225,167,970.05</td> <td>3.40%</td> </tr> </tbody> </table>	Concepto	Monto RD\$	Porcentual	Compra de Medicamentos y Materiales Gastables	2,027,311,655.62	30.57%	Gastos Administrativos	225,167,970.05	3.40%	
Concepto	Monto RD\$	Porcentual									
Compra de Medicamentos y Materiales Gastables	2,027,311,655.62	30.57%									
Gastos Administrativos	225,167,970.05	3.40%									

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																														
	<table border="1"> <tr> <td>Gastos Nómina</td> <td>518,874,004.94</td> <td>7.82%</td> </tr> <tr> <td>Bienes Muebles, Inmuebles y Obras</td> <td>32,996,766.18</td> <td>0.50%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>2,804,350,396.79</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>Fondos Alto Costos</td> <td>7,314,888,490.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Concepto</td> <td>Monto RD\$</td> <td>Porcentual</td> </tr> <tr> <td>Compra de Medicamentos y Materiales Gastables</td> <td>3,824,592,294.12</td> <td>52.29%</td> </tr> <tr> <td>Gastos Administrativos</td> <td>2,718,720.00</td> <td>0.04%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>3,827,311,014.12</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>Monto Ejecutado por Fondos Asignados</td> <td>6,631,661,410.91</td> <td>45.93%</td> </tr> <tr> <td>Pendientes por ejecutar al 30 Junio 2023</td> <td>7,807,752,703.88</td> <td>54.07%</td> </tr> </table>	Gastos Nómina	518,874,004.94	7.82%	Bienes Muebles, Inmuebles y Obras	32,996,766.18	0.50%	Total	2,804,350,396.79	42%	Fondos Alto Costos	7,314,888,490.00		Concepto	Monto RD\$	Porcentual	Compra de Medicamentos y Materiales Gastables	3,824,592,294.12	52.29%	Gastos Administrativos	2,718,720.00	0.04%	Total	3,827,311,014.12	52%	Monto Ejecutado por Fondos Asignados	6,631,661,410.91	45.93%	Pendientes por ejecutar al 30 Junio 2023	7,807,752,703.88	54.07%	
Gastos Nómina	518,874,004.94	7.82%																														
Bienes Muebles, Inmuebles y Obras	32,996,766.18	0.50%																														
Total	2,804,350,396.79	42%																														
Fondos Alto Costos	7,314,888,490.00																															
Concepto	Monto RD\$	Porcentual																														
Compra de Medicamentos y Materiales Gastables	3,824,592,294.12	52.29%																														
Gastos Administrativos	2,718,720.00	0.04%																														
Total	3,827,311,014.12	52%																														
Monto Ejecutado por Fondos Asignados	6,631,661,410.91	45.93%																														
Pendientes por ejecutar al 30 Junio 2023	7,807,752,703.88	54.07%																														
	<p>Los recursos recaudados de las ventas procedentes de las Farmacias del Pueblo son depositados en la Cuenta Única del Tesoro, formando parte del Presupuesto de la Nación.</p> <p style="text-align: center;">Resumen ingresos por ventas de la Red de Farmacias del Pueblo enero – junio 2023</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Monto RD\$</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Farmacias del Pueblo</td> <td>RD\$ 546,673,097.00</td> <td>100.00%</td> </tr> </tbody> </table> <p>En lo relativo a los ingresos extrapresupuestarios, los presupuestarios y la captación directa, estos provinieron única y exclusivamente de ventas directas a instituciones del Sistema Público Nacional de Salud, estos fondos fueron depositados en la cuenta del Tesoro de captación directa y recibidos dentro de nuestros presupuestos aprobados.</p> <p>De los ingresos recibidos para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio del 2023, ascienden a un monto total de RD\$990,663,922.07 de estos ingresos el monto de RD\$546,673,097.00, provienen de las ventas de las</p>	Descripción	Monto RD\$	Porcentaje	Farmacias del Pueblo	RD\$ 546,673,097.00	100.00%																									
Descripción	Monto RD\$	Porcentaje																														
Farmacias del Pueblo	RD\$ 546,673,097.00	100.00%																														

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																				
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Farmacias del Pueblo, y por Captación de Ventas Directas ascienden a RD\$491,702,616.92.</p> <p>En lo relacionado a los despachos de compras conjuntas, para el Sistema Público Nacional de Salud, recibimos asignaciones a través de nuestro presupuesto por un monto de RD\$1,576,773,669.25.</p> <p>Se ha podido evidenciar una calificación de 90% en el Indicador de Gestión Presupuestaria, basado en las programaciones y ejecuciones presupuestarias, evaluadas cada trimestre, así como el sub indicador de eficacia que contempla los dos (2) productos ejecutados en el presupuesto.</p> <p>Para este año 2023 entraron en funcionamiento 6 Farmacias del Pueblo, siendo beneficiadas aproximadamente unas 30,766 personas, residentes en más de 6 comunidades de las provincias La Altagracia, Monseñor Nouel, Dajabón y Montecristi, estas construcciones contaron con una inversión total de RD\$7,933,485.71 (Siete millones novecientos treinta y tres mil cuatrocientos ochenta y cinco con 71/100 centavos) lo cual representan un impacto económico trascendental para las comunidades.</p> <p style="text-align: center;">Nuevas habilitaciones de Farmacias del Pueblo</p> <table border="1" data-bbox="730 1138 1337 1448"> <thead> <tr> <th>Centro de Salud</th> <th>Provincia</th> <th>Costo RD\$</th> <th>Población Beneficiaria</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CPNA Guanibano</td> <td>La Altagracia</td> <td>212,285</td> <td>7,625</td> </tr> <tr> <td>CPNA Los Arroces</td> <td>Monseñor Nouel</td> <td>268,350</td> <td>4,711</td> </tr> <tr> <td>CPNA Juan Adrián</td> <td>Monseñor Nouel</td> <td>1,959,197</td> <td>3,291</td> </tr> <tr> <td>F/P Hipólito Billini</td> <td>Dajabón</td> <td>2,273,271</td> <td>2,305</td> </tr> </tbody> </table>	Centro de Salud	Provincia	Costo RD\$	Población Beneficiaria	CPNA Guanibano	La Altagracia	212,285	7,625	CPNA Los Arroces	Monseñor Nouel	268,350	4,711	CPNA Juan Adrián	Monseñor Nouel	1,959,197	3,291	F/P Hipólito Billini	Dajabón	2,273,271	2,305	
Centro de Salud	Provincia	Costo RD\$	Población Beneficiaria																			
CPNA Guanibano	La Altagracia	212,285	7,625																			
CPNA Los Arroces	Monseñor Nouel	268,350	4,711																			
CPNA Juan Adrián	Monseñor Nouel	1,959,197	3,291																			
F/P Hipólito Billini	Dajabón	2,273,271	2,305																			

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)				Áreas de Mejora
	CPNA Sabana Larga	Dajabón	2,782, 383	2,275	
	CPNA Bohío Viejo	Monte Cristi	438,000	10,559	
	<p>Conjuntamente, se realizaron mejoras del servicio de las Farmacias del Pueblo del Hospital Municipal Bajos de Haina, prov. San Cristóbal, Farmacia del Pueblo del Centro de Primer Nivel de Atención Comedores de Capotillo, provincia Santo Domingo y Farmacia del Pueblo del Centro de Primer Nivel Ave. María, Santo Domingo, con una inversión de RD\$2,427,708.33 (Dos millones cuatrocientos veintisiete mil setecientos ocho con 33/100 centavos) beneficiando a una población de 261,882 habitantes.</p>				
Remoción de Farmacias del Pueblo					
Centro de Salud	Provincia	Monto RD\$	Población Beneficiaria		
F/P HM Bajos de H.	San Cristóbal	2,243,213.33	83,882		
F/P C. Capotillo	Santo Domingo	83,250	25,000		
F/P Ave María	Santo Domingo	101,245	153,000		
Evidencia:					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe semestral año 2023 					

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 autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.