



Reporte Final del Plan de Mejora CAF MISPAS 2023

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Departamento de Calidad en la Gestión y
Desarrollo Institucional



Matriz de seguimiento al Plan de Mejora Institucional

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



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

Actividades	Porcentaje de ejecución	Porcentaje total
0	0%	0%
0	25%	0,00%
2	50%	8,33%
3	75%	18,75%
7	100%	58,33%
12		85,42%




Anexos

Criterio 1. Liderazgo

Área de mejora: No existe evidencia de que se haya implicado a los grupos de interés relevantes y empleados en la formulación de misión, visión y valores.

Acción: Crear los mecanismo para involucrar los grupos de interés.

 <p style="text-align: center;">MINISTERIO DE SALUD PUBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL MATRIZ DE PARTES INTERESADAS 30 de noviembre 2023</p>							
No.	Parte Interesada*	Tipificación	Impacto (Proceso, proyecto o convenio) ***	Nivel de influencia ****	Nivel de importancia* ****	Necesidades/Expectativas	Clasificación (N=necesidad, E=expectativa)
		I= interna E=externa					
1	Ciudadanía o usuarios	E	5	5	5	Información disponible y actualizada sobre los servicios.	N
						Transparencia en la gestión institucional	N
						Buen trato	E
						Instalaciones físicas adecuadas seguras y accesibles	N
						Calidad en los servicios	
						Resultados fiables	N
						Capacidad de respuesta.	
Cumplimiento de los plazos de realización de la gestión	N						
2	Instituciones desconcentradas y descentralizadas del MISPAS	E	5	5	5	Comunicación fluida y oportuna	N
						Regulaciones correctamente definidas	N
3	Instituciones Gubernamentales	E	5	5	5	Cumplimiento oportuno de los requerimientos	E
						Trazabilidad en la Información confiable y oportuna	E
						Transparencia en la Gestión	N
						Manejo adecuado de los recursos	N
						Comunicación oportuna	N
Compromiso con el cumplimiento normativo	N						
4	Gremios de salud	E	5	5	5	Condiciones seguras y equitativas para los médicos	N
						Oportunidades de promoción profesional	E
						Transparencia en la carrera sanitaria	N



5	Sociedades médicas	E	5	3	4	Lineamientos de investigación definidos	E
						Recursos para realizar investigaciones	E
						Ambiente laboral adecuado	E
						Relación laboral justa y cumplimiento de los acuerdos contractuales	N
						Recursos necesarios para realizar las actividades	N
						Carga laboral equilibrada	N
						Acceso a la información sobre sus derechos y obligaciones	N
						Reconocimiento por desempeño y logro de metas	E
						Desarrollo profesional	E
						Compensaciones y beneficios competitivos	E
7	Asociación Sin Fines de Lucro Sector Salud	E	5	3	5	Comunicación oportuna	N
						Distribución equitativa de recursos	E
						Recursos para realizar las actividades	N



8	Organismos cooperantes nacionales e internacionales	E	5	4	3	Cumplimiento de tiempos	N
						Uso adecuado de los recursos	N
						Impacto de la inversión	E
						Programas estructurados correctamente y objetivos claros.	E
						Conocer las necesidades del MISPAS en materia de cooperación.	E
						Vías claras de comunicación.	N
9	Proveedores	E	4	3	4	Términos de referencia claros y específicos	N
						Comunicación oportuna y fluida.	N
						Cumplimiento Contractual y Especificaciones Técnica	N
						Valoración objetiva y transparente en la selección de los proveedores en los procesos de compras.	E
10	Medios de Comunicación	E	4	3	4	Información veraz, precisa y oportuna	N
						Transparencia en la gestión y acceso a sus resultados	E
						Respeto por la actividad de comunicación que realizan los periodistas	E
11	Vecinos y Comunidad	E	3	2	2	Control de desechos contaminantes	N
						Reducción del flujo vehicular constante	E
						Que las operaciones propias de la institución no afecten la cotidianidad de la comunidad	N



Leyenda:

***Partes interesadas:** son todos aquellos que intervienen directa e indirectamente en el proceso de la entrega de los bienes y servicios e influyen en el grado de obtención del logro esperado por la política pública.

Parte interesada: Listar la parte interesada relacionada con los procesos, proyectos o convenios desarrollados por el área. Para identificar estas partes interesadas, nos podemos apoyar de las siguientes preguntas:

1-¿Quién pudiera recibir los beneficios?

2-¿Quien pudiera experimentar los efectos negativos?

3-¿ Quien pudiera cambiar de opinión?

4-¿Quién tiene los objetivos alineados a los objetivos organizacionales?

5-¿Quien tiene los objetivos que pudieran entrar en conflicto con los objetivos organizacionales?

6-¿ Quien tiene responsabilidad en las acciones o toma decisiones?

7-¿ Quien tiene los recursos o las habilidades que son importantes para el proyecto, proceso o convenio?

8-¿Quién posee altas expectativas en el proceso, proyecto o convenio a desarrollar?

****Categoría:** Indicar si es interno o externo dependiendo de la importancia.

*****Impacto** (proceso, proyecto o convenio): Establece la relación entre la parte interesada y el proyecto en una escala de 1 a 5, donde 1 representa bajo impacto y 5 el de mayor impacto.

******Nivel de influencia:** Se indica que tanta influencia puede tener la parte interesada en el éxito o fracaso del proyecto en una escala del 1 al 5.

*******Nivel de importancia:** Se indica el nivel de importancia que tiene la parte interesada en el proyecto, en una escala del 1 al 5.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SALUD PÚBLICA

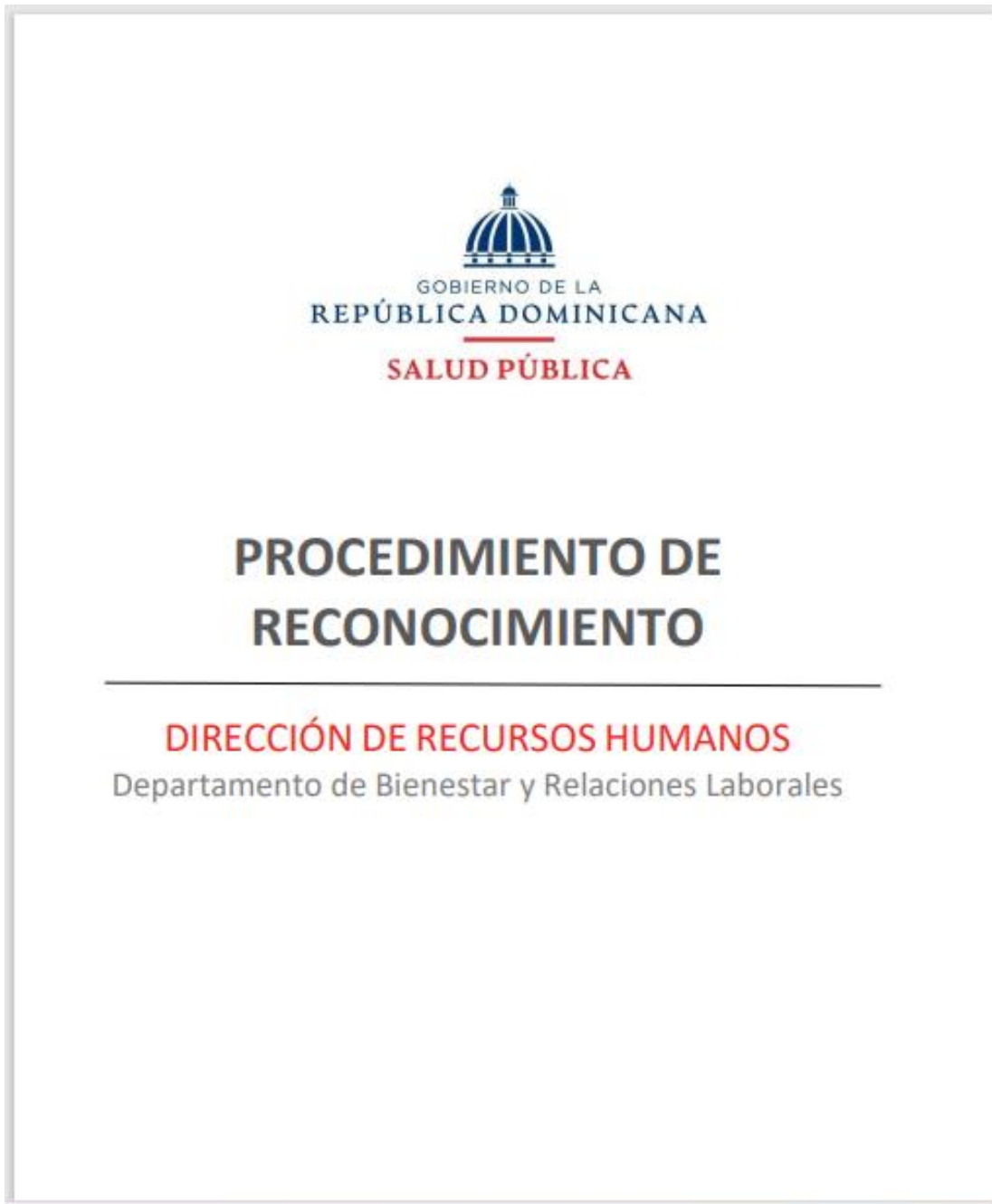
Reporte Final del Plan de Mejora CAF MISPAS

Fecha: 13 de diciembre 2023

Criterio 1. Liderazgo

Área de mejora: No hay evidencia de un mecanismo definido para reconocer el trabajo extraordinario o cumplimiento de metas del personal en sus distintos niveles de grupo organizacional.

Acción: Crear e implementar política que reconozca el trabajo extraordinario o cumplimiento de meta






Criterio 1. Liderazgo

Área de mejora: No hay evidencia de una matriz/documento que defina los grupos de interés relevantes.

Acción: Crear matriz de grupo de interés.

 <p style="text-align: center;">MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL MATRIZ DE PARTES INTERESADAS 30 de noviembre 2023</p>							
No.	Parte Interesada*	Tipificación	Impacto (Proceso, proyecto o convenio) ***	Nivel de influencia ****	Nivel de importancia* ****	Necesidades/Expectativas	Clasificación (N=necesidad, E=expectativa)
		I= interna E=externa					
1	Ciudadanía o usuarios	E	5	5	5	Información disponible y actualizada sobre los servicios.	N
						Transparencia en la gestión institucional	N
						Buen trato	E
						Instalaciones físicas adecuadas seguras y accesibles	N
						Calidad en los servicios	
						Resultados fiables	N
						Capacidad de respuesta.	
Cumplimiento de los plazos de realización de la gestión	N						
2	Instituciones desconcentradas y descentralizadas del MISPAS	E	5	5	5	Comunicación fluida y oportuna	N
						Regulaciones correctamente definidas	N
3	Instituciones Gubernamentales	E	5	5	5	Cumplimiento oportuno de los requerimientos	E
						Trazabilidad en la Información confiable y oportuna	E
						Transparencia en la Gestión	N
						Manejo adecuado de los recursos	N
						Comunicación oportuna	N
Compromiso con el cumplimiento normativo	N						
4	Gremios de salud	E	5	5	5	Condiciones seguras y equitativas para los médicos	N
						Oportunidades de promoción profesional	E
						Transparencia en la carrera sanitaria	N



SALUD PÚBLICA

5	Sociedades médicas	E	5	3	4	Lineamientos de investigación definidos	E
						Recursos para realizar investigaciones	E
	Empleados del MISPAS	I	5	5	3	Ambiente laboral adecuado	E
						Relación laboral justa y cumplimiento de los acuerdos contractuales	N
						Recursos necesarios para realizar las actividades	N
						Carga laboral equilibrada	N
						Acceso a la información sobre sus derechos y obligaciones	N
						Reconocimiento por desempeño y logro de metas	E
						Desarrollo profesional	E
						Compensaciones y beneficios competitivos	E
7	Asociación Sin Fines de Lucro Sector Salud	E	5	3	5	Comunicación oportuna	N
						Distribución equitativa de recursos	E
						Recursos para realizar las actividades	N



SALUD PÚBLICA

8	Organismos cooperantes nacionales e internacionales	E	5	4	3	Cumplimiento de tiempos	N
						Uso adecuado de los recursos	N
						Impacto de la inversión	E
						Programas estructurados correctamente y objetivos claros.	E
						Conocer las necesidades del MISPAS en materia de cooperación.	E
						Vías claras de comunicación.	N
9	Proveedores	E	4	3	4	Términos de referencia claros y específicos	N
						Comunicación oportuna y fluida.	N
						Cumplimiento Contractual y Especificaciones Técnica	N
						Valoración objetiva y transparente en la selección de los proveedores en los procesos de compras.	E
10	Medios de Comunicación	E	4	3	4	Información veraz, precisa y oportuna	N
						Transparencia en la gestión y acceso a sus resultados	E
						Respeto por la actividad de comunicación que realizan los periodistas	E
11	Vecinos y Comunidad	E	3	2	2	Control de desechos contaminantes	N
						Reducción del flujo vehicular constante	E
						Que las operaciones propias de la institución no afecten la cotidianidad de la comunidad	N



Leyenda:

***Partes Interesadas:** son todos aquellos que intervienen directa e indirectamente en el proceso de la entrega de los bienes y servicios e influyen en el grado de obtención del logro esperado por la política pública.

Parte interesada: Listar la parte interesada relacionada con los procesos, proyectos o convenios desarrollados por el área. Para identificar estas partes interesadas, nos podemos apoyar de las siguientes preguntas:

1-¿Quién pudiera recibir los beneficios?

2-¿Quien pudiera experimentar los efectos negativos?

3-¿ Quien pudiera cambiar de opinión?

4-¿Quién tiene los objetivos alineados a los objetivos organizacionales?

5-¿Quien tiene los objetivos que pudieran entrar en conflicto con los objetivos organizacionales?

6-¿ Quien tiene responsabilidad en las acciones o toma decisiones?

7-¿ Quien tiene los recursos o las habilidades que son importantes para el proyecto, proceso o convenio?

8-¿Quién posee altas expectativas en el proceso, proyecto o convenio a desarrollar?

****Categoría:** Indicar si es interno o externo dependiendo de la importancia.

*****Impacto** (proceso, proyecto o convenio): Establece la relación entre la parte interesada y el proyecto en una escala de 1 a 5, donde 1 representa bajo impacto y 5 el de mayor impacto.

******Nivel de influencia:** Se indica que tanta influencia puede tener la parte interesada en el éxito o fracaso del proyecto en una escala del 1 al 5.

*******Nivel de importancia:** Se indica el nivel de importancia que tiene la parte interesada en el proyecto, en una escala del 1 al 5.



Criterio 2. Estrategia y Planificación

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

Acción: Elaborar política de gestión ambiental



Sección de firmas:

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



6. Políticas Generales

6.1 Sobre la Gestión Ambiental

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

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

² NQA Organismo de Certificación Global



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

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

6.2 Comité de Gestión Ambiental (CGA)

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

[Handwritten signature]
B
-
SP
RE



Criterio 2. Estrategia y Planificación

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

Acción: Actualizar Procedimiento de Planificación.


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
SALUD PÚBLICA

Manual de Formulación, Monitoreo y Evaluación de
Planes, Programas y Proyectos
OPD-PPP-MA-002 - Versión: 01
Fecha entrada en vigencia: 26/12/2022

Sección de firmas

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



Criterio 3. Personas

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

Acción: Implementar la inducción al puesto.



Sección de firmas

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



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA SALUD PÚBLICA		CONSTANCIA DE INDUCCIÓN AL PUESTO DRH-FO-002 Versión: 02 Fecha de aprobación: 23/08/2021					
1.a Fecha de inicio de inducción	Día	Mes	Año	1.b Fecha de finalización de inducción	Día	Mes	Año
	01	08	2023				
2. Nombre completo del servidor(a) público(a)	Carlos Joel Belen Núñez						
3. Cédula de identidad	225-0021416-2						
4. Cargo	Soporte informatico						
5. Unidad organizativa	Área de informática de la Dirección de Epidemiología						
6. Responsable de la unidad de trabajo	José Manuel Domínguez						
7. Nombre del supervisor inmediato de la unidad de trabajo	Ronald Skewes-Ramm						
8. CONTENIDO INDUCCION AL PUESTO							
<input checked="" type="checkbox"/> Descripción y perfil del puesto				<input checked="" type="checkbox"/> Orientación general de la unidad de trabajo			
<input checked="" type="checkbox"/> Procedimientos de la unidad de trabajo				<input checked="" type="checkbox"/> Información sobre periodo probatorio			
<input checked="" type="checkbox"/> Acuerdo de desempeño							
 Firma responsable inducción al puesto							
9. Observaciones:							
Hago constar que he recibido la inducción y orientaciones, me comprometo a cumplir con los lineamientos establecidos, entendiéndolo que cualquier incumplimiento de mi parte a estos requisitos dará lugar a que se tomen las medidas disciplinarias correspondientes.							
 <u>01-08-23</u> Firma del servidor(a) público(a) Fecha							
Esta constancia será depositada en el expediente del servidor(a) público(a)							



1.a Fecha de inicio de inducción		Día	Mes	Año	1.b Fecha de finalización de inducción		Día	Mes	Año
		02	01	2023			06	01	2023
2. Nombre completo del servidor(a) público(a)		Corainy Vizcaino Encarnación							
3. Cédula de identidad		402-2317025-5							
4. Cargo		Técnico de Recursos Humanos							
5. Unidad organizativa		Departamento de Relaciones Laborales							
6. Responsable de la unidad de trabajo		Ana Gisela Ramos							
7. Nombre del supervisor inmediato de la unidad de trabajo		Ana Gisela Ramos							
8. CONTENIDO INDUCCION AL PUESTO									
<input checked="" type="checkbox"/>	Descripción y perfil del puesto	<input checked="" type="checkbox"/>	Orientación general de la unidad de trabajo						
<input checked="" type="checkbox"/>	Procedimientos de la unidad de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	Información sobre periodo probatorio						
<input checked="" type="checkbox"/>	Acuerdo de desempeño								
9. Observaciones:		 Firma responsable inducción al puesto 							
<p>Hago constar que he recibido la inducción y orientaciones, me comprometo a cumplir con los lineamientos establecidos, entendiéndolo que cualquier incumplimiento de mi parte a estos requisitos dará lugar a que se tomen las medidas disciplinarias correspondientes.</p>									
 Firma del servidor(a) público(a)		Fecha: 06/01/2023							
<p>Esta constancia será depositada en el expediente del servidor(a) público(a)</p>									



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA		CONSTANCIA DE INDUCCIÓN AL PUESTO					
SALUD PÚBLICA		DRH-FO-002 Versión: 02 Fecha de aprobación: 23/08/2021					
1.a Fecha de inicio de inducción	Día	Mes	Año	1.b Fecha de finalización de inducción	Día	Mes	Año
	02	01	2023		06	01	2023
2. Nombre completo del servidor(a) público(a)	Erika Jazmín Guerrero Pérez						
3. Cédula de identidad	402-3057447-3						
4. Cargo	Técnico de Compras y Contrataciones						
5. Unidad organizativa	Departamento de Compras y Contrataciones						
6. Responsable de la unidad de trabajo	Marlene Fernández Vargas						
7. Nombre del supervisor inmediato de la unidad de trabajo	Marlene Fernández Vargas						
8. CONTENIDO INDUCCIÓN AL PUESTO							
<input checked="" type="checkbox"/>	Descripción y perfil del puesto			<input checked="" type="checkbox"/>	Orientación general de la unidad de trabajo		
<input checked="" type="checkbox"/>	Procedimientos de la unidad de trabajo			<input checked="" type="checkbox"/>	Información sobre periodo probatorio		
<input checked="" type="checkbox"/>	Acuerdo de desempeño						
				 Firma responsable inducción al puesto			
9. Observaciones:							
<p>ago constar que he recibido la inducción y orientaciones, me comprometo a cumplir con los lineamientos establecidos, entendiendo que cualquier incumplimiento de mi parte a estos requisitos dará lugar a que se tomen las medidas disciplinarias correspondientes.</p>							
							
				Firma del servidor(a) público(a)			
				Fecha			
				06/01/2023			
Esta constancia será depositada en el expediente del servidor(a) público(a)							



Criterio 5. Procesos

Área de Mejora: No se cuenta con la documentación de los procesos claves.

Acción: Desarrollar los lineamientos para la estandarización documental Institucional.

Official document form from the Ministry of Health, Republic of the Dominican Republic. Includes fields for recipient (Lic. Rafael Ramirez Medina), sender (Lic. Miguel Rodriguez Vinas), subject (Solicitud de contratación servicio de consultoría Elaboración Procesos Misionales), and various official stamps and signatures.



TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA REALIZACIÓN DE UNA CONTRATACION DE MEDIA DURACIÓN	
EL PROYECTO	
TÍTULO	Asistencia técnica para la documentación estandarizada de los procesos misionales del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
INSTITUCIÓN BENEFICIARIA	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

CONTRATACIÓN DE MEDIA DURACIÓN	
BREVE DESCRIPCIÓN	Se requiere la documentación estandarizada de los procesos misionales del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social con el objetivo de fortalecer los procesos que impactan a los ciudadanos y de esta forma brindar mejores servicios. Se pretende dotar a los colaboradores de un documento capaz de guiar paso a paso la ejecución de las tareas.

DURACIÓN TOTAL	6 meses
MODALIDAD	Presencial
IDIOMA DE TRABAJO	Español
I. CONTEXTO	
<p>El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en cumplimiento con los lineamientos a las acciones institucionales de fortalecimiento, reforma y modernización de la gestión pública impulsadas a través del Ministerio de Administración Pública que busca el fortalecimiento de la gestión pública expresada en el monitoreo de la calidad de los servicios públicos, con el fin de garantizar la calidad de los servicios que ofrece el Ministerio.</p> <p>Busca fortalecer y validar los de estándares de calidad interna a través de la documentación de los procesos misionales. Para ello, se requiere de la documentación que guiará a los colaboradores en el desempeño correcto de sus funciones.</p>	
2. DESCRIPCIÓN: DOCUMENTACIÓN ESTANDARIZADA DE LOS PROCESOS MISIONALES	
2.1. Objetivos	
2.1.1. Objetivos General	
Asistencia técnica para la documentación estandarizada de los procesos misionales del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social para mejorar y fortalecer los procesos	
2.1.2. Objetivos específicos	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar los procesos misionales a levantar. ▪ Realizar el levantamiento de las actividades de los procesos misionales. ▪ Validar las informaciones suministradas por los entes involucrados. ▪ Elaborar la documentación bajo los estándares establecidos en el MISPAS. 	
2.2. Alcance	
El proyecto abarca desde la identificación de los procesos hasta la documentación de las actividades de todos los procesos misionales del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en sus distintos niveles procedimentales.	
2.3. Características	
La asistencia técnica se hará bajo los estándares establecidos por la Dirección de Planificación y Desarrollo del MISPAS. En el caso de la empresa contratante estos deben:	
<ul style="list-style-type: none"> -Realizar el levantamiento de los procesos misionales. -Elaborar la documentación correspondiente conforme a los niveles documentales. 	



2.5 Entregable
-Plan de Trabajo.
-Primer informe:
*Documentación estandarizada del 50% del total de procesos identificados.
-Informe Final:
*Documentación y Flujoograma estandarizado del 100% de los procesos identificados en formato digital (USB, CD o cualquier dispositivo de almacenamiento).

Forma de pago

El pago se hará en cuatro partidas, según se muestra en la tabla 2:

Tabla 2: Forma de pago		
Pago	Porcentaje	Entregable
1er	20%	Anticipo contra firma de contrato, una vez sea certificado por la Contraloría General de la República
2do	10%	Entrega plan de trabajo
3er	30%	Entrega del primer Informe
4to	40%	Entrega de docs y flujoograma al 100% identificado

REQUISITOS DEL CONTRATADO

Experiencia, formación académica y nivel profesional del personal

La firma a ser contratada debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Profesionales en Ingeniería Industrial y de Sistemas o Administración de Empresas con al menos cinco (5) años de experiencia en gestión de procesos, preferiblemente, en instituciones de servicios.
- Experiencia en la coordinación y ejecución de al menos tres (3) proyectos de naturaleza y complejidad similar.
- Experiencia en al menos dos (2) procesos de fortalecimiento de entes de rectoría que impliquen formación en prácticas.

Para efectos de clasificación y evaluación, el personal será agrupados en niveles. El equipo técnico de la firma consultora debe incluir, como mínimo, los siguientes perfiles profesionales:

Equipo Sénior

Experto/s sénior en sistemas de gestión de calidad, con capacidad y experiencia demostrables de cinco años o más en diseño, implementación y supervisión de sistemas de calidad y mejora de procesos.

Equipo de especialistas

- Especialista/s con capacidad demostrable y experiencia de cinco años o más en mejora de procesos.
- Especialista/s en políticas de calidad con capacidad demostrable y experiencia de tres años o más en gestión de la calidad y vinculación preferible con el fortalecimiento de la capacidad rectora y gestora.
- Consultores junior de soporte para labores de campo y levantamiento con capacidad demostrable y experiencia de dos años o más en levantamiento y documentación de procesos, con formación en Ingeniería Industrial.

4. Coordinación y criterios de evaluación:

4.1. Coordinación

Coordinación y conformidad del servicio a cargo de la Encargada del Departamento de Calidad en la Gestión y Desarrollo Institucional del MISPAS.

4.2. Criterios de evaluación

La evaluación de los oferentes estará compuesta por la oferta técnica y por la oferta económica según se muestra a continuación:

Criterio	Criterios de Evaluación Oferta Técnica	Evidencia	Puntaje
A	Formación y experiencia profesional del representante de la empresa o coordinador general del proyecto: Profesionales de Ingeniería Industrial y de Sistemas o Administración de empresas con al menos cinco (5) años de experiencia en gestión de procesos, preferiblemente en instituciones de servicios.	Documentación de títulos de grado y de posgrado además de certificaciones en sistemas de calidad.	20
B	Equipo de especialistas con capacidad demostrable y experiencia de cinco años o más en mejora de procesos.	Carta de recomendación	20
C	Experiencia en la coordinación y ejecución de al menos tres (3) proyectos de naturaleza y complejidad similar.		30
D	Definición de la metodología de campo a utilizar (se tomará en cuenta la estructura del personal operativo).	Documento con la metodología de trabajo	10
E	Cronograma de trabajo, en el que describa las diferentes etapas del proyecto con sus respectivos tiempos.	Cronograma de trabajo	5
Total			85

Criterio	Ponderación	
A	5 años	20 puntos
	4 años	15 puntos
	De 2 a 3 años	10 puntos
B	5 años	20 puntos
	4 años	15 puntos
	De 2 a 3 años	10 puntos
C	5 proyectos	30 puntos
	4 proyectos	20 puntos
	3 a 2 proyectos	10 puntos
D	Metodología	10 puntos
E	Cronograma de Trabajo	5 puntos

12.2 CRITERIOS DE PONDERACIÓN OFERTA ECONÓMICA

La propuesta más económica se le asignarán los 15 puntos de la oferta económica, y ésta trazará la base para la asignación de puntos de las demás propuestas, utilizando la siguiente fórmula que permite calcular el peso ponderado de cada oferta, otorgando una puntuación en proporción al monto de la propuesta de cada empresa:

$$\text{Puntos oferta económica empresa X} = (\text{Precio de la oferta más económica} * \text{Cantidad de puntos asignados a la oferta económica}) / \text{Precio de la empresa X}$$

13. INSUMOS A APORTAR POR EL CONTRATANTE

- Acceso a los documentos existentes del tema y/o vinculados.
- Equipo de contacto y coordinación directa que servirá como interlocutor al/a la consultor/a para mantener la fluidez de la comunicación durante el desarrollo de los trabajos.



Distrito Nacional
18 de agosto de 2022

Señores
Comité de Compras y Contrataciones
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social



Asunto: Evaluación técnica proceso de proceso de referencia: MISPAS-CCC-LPN-2022-0007. Lote VII de Documentación y estandarización de los procesos misionales

Distinguidos señores:

Después de un cordial saludo, sirva la presente para remitirles el informe pericial sobre el proceso citado en el asunto. A continuación, presento las observaciones identificadas en atención a las ofertas recibidas, según el lote correspondiente.

Lote VII. Dirección de Planificación y Desarrollo ítem 1. Asistencia Técnica para la documentación y estandarización de los procesos misionales del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS).

En atención a la evaluación de esta oferta, se ha valorado otorgar una puntuación de 5/10 en cuanto a la "Definición de la metodología de campo a utilizar", debido a que solamente colocaron el cronograma de trabajo.

Criterio	Criterios de Evaluación Oferta Técnica	Evidencia	Puntaje	Calificación obtenida	Observaciones
A	Formación y experiencia profesional del representante de la empresa o coordinador general del proyecto: Profesionales de en Ingeniería Industria y de Sistemas o Administración de empresas con al menos cinco (5) años de experiencia en gestión de procesos, preferiblemente en instituciones de servicios.	Documentación de títulos de grado y de posgrado además de certificaciones en sistemas de calidad.	20	20	No aplica
B	Equipo de especialistas con capacidad demostrable y experiencia de cinco años o más en mejora de procesos.	Carta de recomendación	20	20	No aplica

C	Experiencia en la coordinación y ejecución de al menos tres (3) proyectos de naturaleza y complejidad similar.		30	30	No aplica
D	Definición de la metodología de campo a utilizar (se tomará en cuenta la estructura del personal operativo).	Documento con la metodología de trabajo	10	5	Solo han presentado el cronograma de trabajo.
E	Cronograma de trabajo, en el que describa las diferentes etapas del proyecto con sus respectivos tiempos.	Cronograma de trabajo	5	5	No aplica
Total			85	80	

Atentamente,

Ing. Navija León
Encargada de Calidad en la Gestión y Desarrollo Institucional
Perito designado



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

Acción: Crear la matriz con propietarios de procesos

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



Criterio 6. Resultados Ciudadanos Clientes

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

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

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
SALUD PÚBLICA

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

Sección de firmas

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

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
SALUD PÚBLICA

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

6.3 Con relación a las informaciones de la QDRS

6.3.1 Para poder dar respuesta a las QDRS, el "Formulario de Denuncias y Satisfacción de Usuarios", debe tener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del usuario
- Número de teléfono o correo electrónico

6.4 Tiempos de respuesta

6.4.1 Las QRS recibidas por medios presenciales, deben ser respondidas en un plazo no mayor de 10 días laborables, a partir de la apertura del buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias.

6.4.2 Las QRS recibidas por redes sociales, deben ser respondidas en un plazo de 3 días laborables después de colocada.

6.4.3 En caso de ser recibidas por medios electrónicos, deben ser respondidas dentro de 5 días laborables, a partir de la fecha de haber colocado la misma.

6.4.4 En casos de mayor complejidad y que el tiempo de respuesta requiera ser extendido, el plazo no debe exceder los 45 días calendario. De igual forma, se deberá notificar al usuario, indicando las razones de la extensión. Esta comunicación debe contener una disculpa.

6.4.5 Los casos de mala práctica médica serán reportados a través de la Línea 311 y posteriormente, la DAI remite dichos casos a la Dirección de Monitoreo y Evaluación de la Calidad, a los fines de investigación y atención.

6.5 Sobre el manejo del buzón

*JRCS
MBC
EPM*



Criterio 6. Resultados Ciudadanos Clientes

Área de Mejora: No se evidencia mediciones de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios online, otros).

Acción: Realizar la medición de la gestión de los servicios.

	REGISTRO DE PARTICIPANTES PARA ACTIVIDADES VIRTUALES	FO-SGC-025
	Fecha de Emisión: Octubre 2020	Versión: 02
		Página 1 de 1

Nombre de la Actividad: Primera reunión Carta Compromiso al Ciudadano		Área organizadora: DDMSP				
Tipo: Interna <input type="checkbox"/> Externa <input checked="" type="checkbox"/>	Fecha: 25/01/2023	Plataforma utilizada: Google Meet	Código de enlace a plataforma: https://meet.google.com/xue-bpcd-etg			
Nombre Facilitador(a) (en caso de capacitación): N/A						
No.	Nombre del(a) convocado(a)	Cédula (llenar sólo si el convocante lo requiere, en caso contrario colocar N/A)	Institución / Área	Correo Electrónico	¿Asistió?	
					SI	NO
1	Nirmarys Montilla Garcia	N/A	MAP/DDMSP	Nirmarys.montilla@map.gob.do	x	
2	Maria Sosa Hernan	N/A	MISPAS/ Despacho del Ministro	maria.sosa@ministeriodesalud.gob.do	x	
3	Douglas Ciprian	N/A	MISPAS/ OAI	douglas.ciprian@ministeriodesalud.gob.do	x	
4	Darwin Marcelo	N/A	MISPAS/ DIGEMAPS	darwin.marcelo@ministeriodesalud.gob.do	x	
5	Laura Avila	N/A	MISPAS/ DGAU	laura.avila@ministeriodesalud.gob.do	x	
6	Huascar Mieses	N/A	MISPAS/ DHSES	huascar.mieses@ministeriodesalud.gob.do	x	
7	Mario Matias	N/A	MISPAS/ Jurídica	mario.matias@ministeriodesalud.gob.do	x	
8	Katherine Joa	N/A	MISPAS/ Calidad	katherine.joa@ministeriodesalud.gob.do	x	
9	Emilia Mateo	N/A	MISPAS/ Calidad	emilia.mateo@ministeriodesalud.gob.do	x	

Emilia Vanessa Mateo Santiago <emilia.mateo@ministeriodesalud.gob.do>

Minuta del primer encuentro Salud Pública
1 mensaje

Nirmarys Montilla garcia <nirmarys.montilla@map.gob.do> 25 de enero de 2023, 15:35
Para: Emilia Vanessa Mateo Santiago <emilia.mateo@ministeriodesalud.gob.do>
Cc: Leoscal Peña <leoscal.pena@map.gob.do>

Buenas tardes,

Espero que se encuentren muy bien, a continuación detalles de los temas tratados en la reunión sostenida en la mañana de hoy:

Agenda:
Inicio y fin fase I: Fase Preparatoria.

Temas Tratados / Actividades Realizadas:
Damos inicio a la reunión en horarios de las 9:30 A.M., con la presencia del equipo de trabajo del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, y como representante la analista del MAP Nirmarys Montilla, dando inicio a las actividades correspondiente a la Carta Compromiso al ciudadano producto de la solicitud de asistencia técnica. Inicio de la fase I: Fase Preparatoria.

Iniciamos con la exposición de lo que trata la Carta Compromiso al Ciudadano, las bases legales que nos avalan, las fases de elaboración del programa.

Se indican las condiciones de las asistencias técnicas, donde es necesario la participación de todo el equipo de



----- Forwarded message -----

De: **Leoscal Peña** <leoscal.pena@map.gob.do>

Date: vie, 10 feb 2023 a las 9:04

Subject: Minuta 08.02.2023

To: Emilia Vanessa Mateo Santiago <emilia.mateo@ministeriodesalud.gob.do>, rosa.medina@ministeriodesalud.gob.do <rosa.medina@ministeriodesalud.gob.do>, maria.sosa@ministeriodesalud.gob.do <maria.sosa@ministeriodesalud.gob.do>, huascar.mieses@ministeriodesalud.gob.do <huascar.mieses@ministeriodesalud.gob.do>, laura.avila@ministeriodesalud.gob.do <laura.avila@ministeriodesalud.gob.do>, darwin.marcelo@ministeriodesalud.gob.do <darwin.marcelo@ministeriodesalud.gob.do>, douglas.ciprian@ministeriodesalud.gob.do <douglas.ciprian@ministeriodesalud.gob.do>, mario.diaz@ministeriodesalud.gob.do <mario.diaz@ministeriodesalud.gob.do>, rociveras8@gmail.com <rociveras8@gmail.com>

Explicación Compromisos de Calidad:

- 3.1 Identificación de los servicios principales
- 3.2 Identificación de expectativas ciudadanas
- 3.3 Establecimiento de indicadores
- 3.4 Medición del desempeño actual (incluyendo las quejas)
- 3.5 Definición Compromisos de Calidad
- 3.6 Documentación y socialización de procesos (procedimientos servicios y vías de q/)

TEMAS TRATADOS/ACTIVIDADES:

3.1 Identificación de servicios principales:

- Se identificaron 10 servicios como más demandados, los cuales serán trabajos y verificados los compromisos que podrían ser asumidos.

3.2 Identificación de expectativas ciudadanas:

- Realizadas las matrices de atributos, pendiente de algunas adecuaciones.

<https://mail.google.com/mail/u/1/?ik=f59bde476b&view=pt&search=all&permthid=thread-f:1757901444061986178&siml=msg-f:1757901444061...>

Servicio
MEDICAMENTOS DE ALTO COSTO
EXEQUÁTUR DE LEY GENERAL
MODIFICACIONES REGISTRO MEDICAMENTOS ORDINARIO
NUEVO REGISTRO ALIMENTOS SIMPLIFICADO
RENOVACION REGISTRO MEDICAMENTOS ORDINARIO
Laboratorios y Distribuidoras (APERTURA, TRASLADO, RENOVACION, CAMBIO DE NOMBRE, COMUNICACION, CIERRE)
NUEVO REGISTRO COMESTICOS SIMPLIFICADO
NUEVO REGISTRO COMESTICOS ORDINARIO
NUEVO REGISTRO MEDICAMENTOS ORDINARIO
AUTORIZACIÓN DE PUBLICIDAD
RENOVACION DE CERTIFICACION DE DROGAS CONTROLADAS CLASE A (PARA MEDICOS)
REPORTE DE VENTAS MEDICAMENTOS CONTROLADOS
RENOVACIÓN DE CERTIFICACIÓN DE DROGAS CONTROLADAS CLASE B (CENTROS DE SALUD)
MODIFICACIONES REGISTRO ALIMENTOS ORDINARIO
COMUNICACIONES VARIAS AL DEPARTAMENTO DE REGISTRO SANITARIO
AYUDAS MEDICAS
NUEVO REGISTRO ALIMENTOS ORDINARIO
Otros trámites establec.



COMPLETIVO DE EXPEDIENTES
COMUNICACIONES A LA DIRECCIÓN GENERAL
PRORROGA PARA PRESENTAR LA RENOVACION DEL PRODUCTO
MODIFICACIONES REGISTRO MEDICAMENTOS SIMPLIFICADO
RENOVACION REGISTRO ALIMENTOS ORDINARIO
CERTIFICACIÓN DE LIBRE VENTA
NUEVO REGISTRO MEDICAMENTOS SIMPLIFICADO
NOTIFICACIÓN DE REPORTE PERIÓDICO ACTUALIZADO DE SEGURIDAD
HABILITACIÓN DE LABORATORIOS DE TOMA DE MUESTRA
PRORROGA PARA REINGRESAR TRAMITES DEVUELTOS POR LA UNIDAD DE REGISTRO SANITARIO
NOTIFICACION DE PUBLICIDAD
CERTIFICACION DE DROGAS CONTROLADAS CLASE A (PARA MEDICOS)
CERTIFICACIÓN DE EXEQUÁTUR
CORRECCION DE REGISTRO DE PRODUCTOS (COMUNICACIONES, CERTIFICACIONES Y ESTATUS)
CONSULTA DE RENGLONES DE PRODUCTOS A REGISTRAR
COMUNICACIÓN AL DEPARTAMENTO DE VIGILANCIA SANITARIA
CERTIFICACIÓN DE INCINERACIÓN
RENOVACION REGISTRO MEDICAMENTOS SIMPLIFICADO
PERMISO DE IMPORTACION MATERIA PRIMA - PRODUCTO CONTROLADO
SOLICITUD DE MEDIDA DE DISTANCIA
MODIFICACIONES REGISTRO PRODUCTOS SANITARIOS ORDINARIO
RENOVACION DE FARMACIA
REINGRESO FARMACIA
CARTA DE NO OBJECCIÓN
SOLICITUD DE CITAS CON LA DIRECCIÓN Y/O ENCARGADOS DEPARTAMENTALES DE LA DIGEMAPS
NUEVO REGISTRO PRODUCTOS SANITARIOS ORDINARIO
CERTIFICACION DE ESTATUS DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD NO EXISTENTE
HABILITACIÓN DE CENTROS CON PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN.
MODIFICACIONES REGISTRO ALIMENTOS SIMPLIFICADO
Renuncia Director Técnico
MODIFICACIONES REGISTRO COSMETICOS ORDINARIO
RENOVACION DE HABILITACION DE CENTROS CON PRIMER NIVEL DE ATENCION
COMUNICACIONES VARIAS
RENOVACION REGISTRO COSMETICOS ORDINARIO
APERTURA DE FARMACIA
NOTIFICACION DE RENUNCIA DE DIRECTOR TECNICO DE FARMACIA
Ingreso Director Técnico
SOLICITUD DE CLASE B (CENTROS DE SALUD)
RENOVACION DE HABILITACION DE CENTROS DE TERCER NIVEL DE ATENCION
INGRESO DE DIRECTOR TECNICO DE FARMACIA



INSPECCION DE BUENAS PRACTICAS DE ALMACENAMIENTOS (BPA) en dist .DISP. MED Y PS
CORRECCION DE CERTIFICADO
RENOVACION REGISTRO COSMETICOS SIMPLIFICADO
COMUNICACIONES A TECNOLOGIA SANITARIA
RENOVACION REGISTRO PRODUCTOS SANITARIOS ORDINARIO
CERTIFICACIONES VARIAS DEL DEPARTAMENTO DE REGISTRO SANITARIO DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS FARMACEUTICOS
RENOVACION REGISTRO ALIMENTOS SIMPLIFICADO
COMUNICACIONES DE FARMACIA
CAMBIO DE PROPIETARIO DE FARMACIA
CAMBIO DE NOMBRE DE FARMACIA
HABILITACION TEMPORAL PARA REALIZAR JORNADAS MEDICAS
MODIFICACIONES REGISTRO COSMETICOS SIMPLICADO
SOLICITUD DE ESTATUS DE CENTROS DE SALUD
CAMBIO DE RAZON SOCIAL
CERTIFICACION DE ESTATUS DE FARMACIA
INSPECCION DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA COS. E IHIENE
CERTIFICACIÓN DE DUPLICADO DE REGISTRO SANITARIO DE PRODUCTOS
PERMISO DE IMPORTACION PARA PRUEBA RAPIDAS COVID-19
INSPECCION DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA MEDICAMENTOS, DISP. MED Y PS
AMPLIACION DE CARTERA DE SERVICIOS
CERTIFICACIONES DE ESTATUS
CARTA DE ELEGIBLE GENERAL
DUPLICADO DE CERTIFICADOS DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM)
NOTIFICACION DE REACCION ADVERSA
INSPECCION DE BUENAS PRACTICAS DE ALMACENAMIENTOS (BPA) EN DIS.. DE COS. Y PRO. DE HIGIENE.
TRASLADO DE FARMACIA
MODIFICACION LISTADO DE RECURSOS HUMANOS EN SALUD
CORRECCION DE DOCUMENTOS DEL DEPARTAMENTO DE VIGILANCIA SANITARIA
CORRECCION DE DOCUMENTOS DE FARMACIA
RENOVACION DE HABILITACION DE CENTROS DE SEGUNDO NIVEL DE ATENCION
REINSPECCION DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA MEDICAMENTOS, DISP. MED Y PS
DENUNCIA DE FARMACIA
REINSPECCION DE BUENAS PRACTICAS DE ALMACENAMIENTOS (BPA) EN DIS.. DE COS. Y PRO. DE HIGIENE.
CARTA DE ESPECIALIDAD PARA EGRESADOS DE UNIVERSIDADES PRIVADAS
DUPLICADO DE CARTA DE TRÁMITE
HABILITACIÓN DE CENTROS DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN
INSPECCION BPM
CORRECCIÓN DE DOCUMENTOS
CAMBIO DE NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO
HABILITACION DE BANCOS DE SANGRE Y SERVICIOS DE TRANSFUSION



DUPLICADO DE CERTIFICACION DE BUENAS PRACTICAS DE ALMACENAMIENTO (BPA)
REINSPECCION DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA COS. E IHIENE
CIERRE TEMPORAL DE FARMACIA
CAMBIO DE NIVEL DE ATENCION
CAMBIO DE PROPIETARIO DEL ESTABLECIMIENTO
CAMBIO DE DIRECCION DEL ESTABLECIMIENTO
CERTIFICACION DE NO OBJECION A PLANOS
RENOVACION DE HABILITACION DE BANCO DE SANGRE Y SERVICIOS DE TRANSFUSION
HABILITACIÓN DE CENTROS DE SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN
DUPLICADO DE CERTIFICACION DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA MEDICAMENTOS, DISP. MED Y PS
REINSPECCION DE BUENAS PRACTICAS DE ALMACENAMIENTO (BPA) EN DISP. MED Y PS
DENUNCIA DE PRODUCTOS NO REGISTRADOS
SOLICITUD DE CITAS CON LA DIRECCION
CARTA DE ESPECIALIDAD PARA EGRESADOS DE LA UASD
CIERRE DEFINITIVO DE FARMACIA
CERTIFICACION DUPLICADO DE REGISTRO DE FARMACIA
HABILITACIÓN PARA REALIZACIÓN PRUEBA COVID-19
HABILITACIÓN DE SERVICIOS DE AMBULANCIAS TERRESTRES
RENOVACION DE HABILITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DESTINADOS AL EXPENDIO, ELABORACIÓN Y ENSAMBLE DE ELEMENTOS ORTOPÉDICOS
RENOVACION DE HABILITACION DE CENTROS DE TELEMEDICINA
RENOVACION DE HABILITACION DE CENTROS DE OPTOMETRIA
RENOVACION DE HABILITACION DE CENTROS DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACION
RENOVACION DE HABILITACION DE CENTROS DE MEDICINA ALTERNATIVA
RENOVACION DE HABILITACION DE CENTROS DE IMAGENOLOGIA
RENOVACION DE HABILITACION DE CENTROS DE ATENCION DOMICILIARIA
RENOVACION DE HABILITACION DE AMBULANCIAS
RENOVACION DE HABILITACION DE LABORATORIOS DE TOMA DE MUESTRA
RENOVACION DE HABILITACION DE CENTROS DE SERVICIOS DE HEMODIALISIS
RENOVACION DE HABILITACION DE CENTROS DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS
RENOVACION DE HABILITACIÓN DE ESTABLECIMIENTO DE SPA, COSMEATRIA Y AFINES
RENOVACION DE HABILITACION DE CLINICAS ODONTOLÓGICAS
RENOVACION DE HABILITACION DE LABORATORIOS ODONTOLÓGICOS
RENOVACION DE HABILITACION DE LABORATORIOS CLINICOS
RENOVACION DE HABILITACION DE CONSULTORIOS MEDICOS INTERNOS
RENOVACION DE HABILITACION DE CONSULTORIO MEDICO EXTERNO
GUÍAS DE INSPECCIÓN
HABILITACIÓN DE CENTROS DE TELEMEDICINA
HABILITACIÓN DE CENTROS DE OPTOMETRÍA
HABILITACIÓN PARA CONSULTORIOS MEDICOS EXTERNOS
HABILITACIÓN DE LABORATORIOS ODONTOLÓGICOS
HABILITACIÓN DE LABORATORIOS CLÍNICOS



HABILITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DESTINADOS AL EXPENDIÓ, ELABORACIÓN Y ENSAMBLE DE ELEMENTOS ORTOPÉDICOS
HABILITACIÓN DE CONSULTORIOS MÉDICOS INTERNOS
HABILITACIÓN DE CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS
HABILITACIÓN DE CENTROS DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS
HABILITACIÓN DE CENTROS DE SERVICIOS DE HEMODIÁLISIS
HABILITACIÓN DE CENTROS DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN
HABILITACIÓN DE CENTROS DE IMAGENOLOGÍA
HABILITACIÓN DE ESTABLECIMIENTO DE SPA, COSMETRIA Y AFINES
HABILITACIÓN DE CENTROS DE ATENCIÓN DOMICILIARIA
HABILITACIÓN DE AMBULANCIAS
HABILITACIÓN DE CENTROS DE MEDICINA ALTERNATIVA





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SALUD PÚBLICA

Reporte Final del Plan de Mejora CAF MISPAS

Fecha: 13 de diciembre 2023

Emilia Vanessa Mateo Santiago -emilia.mateo@ministeriosalud.gob.do-

Estamos en Carta Compromiso al Ciudadano

Calidad en la Gestión -calidadenlagestion@presidencia.gob.do-
Plan: Grupo de Comités Masivos de MSP -masivosmap@ministeriosalud.gob.do-

22 de febrero de 2023, 9:23

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
SALUD PÚBLICA

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
se encuentra inmerso en un plan de trabajo para la
elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano

¿Conoce qué son las Cartas Compromiso?

Las Cartas Compromiso son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano/cliente sobre los servicios que gestionan, cómo acceder y obtener esos servicios y los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

¡Contamos con su acostumbrado Apoyo!

CARTA COMPROMISO
al Ciudadano

CARTA COMPROMISO
al Ciudadano





SALUD PÚBLICA

Criterio 6. Resultados Ciudadanos Clientes

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

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

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
SALUD PÚBLICA

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

Sección de firmas

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

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

