GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL (MISPAS)

FECHA:

JUNIO 2025

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF ***"Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública"*** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.

2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.

3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

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

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: "No se ha realizado…" en los criterios facilitadores, "No se ha medido…" en los criterios de resultados; o "no se evidencia" para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.

5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.

6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

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

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

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

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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).	Durante el período 2022–2025, el MISPAS planificó la revisión de su marco institucional (misión, visión y valores), en cumplimiento del ciclo estratégico cuatrienal, alineado al inicio del nuevo PEI 2025–2028. Este proceso fue concebido para garantizar coherencia con los marcos de referencia nacionales e internacionales, incluyendo la Constitución, la END 2030, el PNPSP, los ODS y el PLANDES 2030. Se llevaron a cabo actividades participativas que incluyeron encuestas de percepción ciudadana, a través de la página web y remitidas a principales grupos de interés, y talleres internos con empleados de distintos niveles jerárquicos. Estas acciones permitieron recopilar aportes relevantes de los grupos de interés internos y externos sobre los elementos que debía contener el nuevo marco institucional. Los resultados fueron sistematizados y analizados por la Dirección de Planificación y la Alta Dirección, con apoyo de asesores técnicos. Se identificaron temas recurrentes relacionados con inclusión, accesibilidad, enfoque territorial y gobernanza	

Documento Externo
SGC-MAP

	digital, los cuales se incorporaron en la versión preliminar revisada de misión y visión. Con base en este proceso, se elaboró una propuesta actualizada del marco institucional, la cual será formalmente adoptada con la aprobación del PEI 2025–2028. Asimismo, se prevé su difusión a través de medios institucionales y la integración en procesos de inducción, gestión del desempeño y cultura organizacional. **Evidencias:** 1.1.1.1. Cronograma del proceso de formulación del PEI 2025–2028. / Convocatorias a reuniones para revisión del marco estratégico. 1.1.1.2. Resultados de las encuestas de percepción 2022–2024 / registros de talleres internos y consultas públicas. (Registro de participantes, remisión a grupos de interés externo). 1.1.1.3. Informe de resultados de la evaluación Plan Estratégico Institucional (PEI-2021-2024). 1.1.1.4. Agenda de Lanzamiento de PEI 2025-2028 - resultados de la evaluación Plan Estratégico Institucional (PEI-2021-2024). 1.1.1.5. Borrador del PEI 2025–2028 con marco institucional actualizado.	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Como parte del fortalecimiento institucional y en línea con los principios de gobernanza pública, el MISPAS planificó la articulación de su marco estratégico con las reformas del sector público, incluyendo la transformación digital, la mejora regulatoria y la transparencia. Esta planificación fue	

Documento Externo
SGC-MAP

	guiada por el marco legal vigente y los compromisos del país en la Agenda 2030 y la Estrategia Nacional de Desarrollo. En el proceso de redefinición de la misión, visión y valores, se conformaron mesas técnicas con participación de áreas estratégicas (Planificación, Calidad, Tecnología, Recursos Humanos, Jurídica, nuestras áreas Misionales). Estas mesas analizaron tendencias en salud pública y propusieron orientaciones estratégicas institucionales. Todo bajo el lineamiento de la MePyD, Los aportes validados fueron integrados a la nueva propuesta institucional, la cual se incluyó como base del PEI 2025–2028. Se programó su difusión en los espacios de inducción, planificación operativa y gestión del cambio cultural, promoviendo su apropiación progresiva por parte del personal, luego de contar con la aprobación por parte del organismo regulador. **Evidencias:** 1.1.2.1. Agenda de Lanzamiento de PEI 2025-2028. 1.1.2.2. Lineamientos para la formulación del PEI / referencias a END, ODS, PLANDES 2030. 1.1.2.3. Registro de participantes convocados / minutas. 1.1.2.4. Matrices completadas/ Informe de revisión interinstitucional / observaciones 1.1.2.5. Borrador del PEI 2025–2028 con marco institucional actualizado. 1.1.2.6. Plan de Comunicación Interna del Marco Estratégico.	

Documento Externo
SGC-MAP

3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	El MISPAS definió como prioridad estratégica garantizar que su misión, visión y valores se mantuvieran alineados con las políticas y estrategias nacionales, incluyendo la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y los lineamientos del Gabinete de Salud. Asimismo, se integró el enfoque de transformación digital y modernización del Estado en la planificación estratégica. Durante el proceso de formulación del PEI 2025–2028, se revisaron exhaustivamente los documentos estratégicos nacionales y sectoriales, y se realizaron sesiones de trabajo con enlaces de planificación y actores claves para asegurar la coherencia entre el marco institucional del MISPAS y los compromisos del país. La misión y visión fueron redactadas incorporando conceptos como cobertura universal, equidad, eficiencia institucional y digitalización. La versión consensuada del marco institucional fue incluida en el borrador del PEI 2025–2028 y remitido al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) para su validación y aprobación final, conforme a los lineamientos nacionales de planificación. **Evidencias:** 1.1.3.1. Agenda de Lanzamiento de PEI 2025-2028.	

Documento Externo
SGC-MAP

	1.1.3.2. Lineamientos iniciales para la formulación del PEI 2025–2028 / diagnóstico institucional / mapa estratégico MISPAS. 1.1.3.3. Minutas de reuniones, registro de participantes. 1.1.3.4. Matriz de alineación MISPAS–PNPSP–DS–END.	
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.	El Ministerio de Salud Pública planifica de manera efectiva la utilización de herramientas institucionales efectivas, como plataformas digitales y reuniones estratégicas, para dar a conocer la misión, visión y valores, asegurando que los grupos de interés dispongan de acceso a los canales de comunicación en contacto con estos elementos, a través del Plan de Comunicación del Marco Estratégico diseñado para tales fines. Las acciones utilizadas para la socialización de misión, visión, valores y objetivos estratégicos incluyen publicaciones en portal Web, murales disponibles en áreas de acceso y/o salas de espera de la institución, correo electrónico, entre otros. El programa de inducción de personal de nuevo ingreso incluye la socialización de la misión, visión y valores, lo que garantiza el conocimiento de los colaboradores del Marco Estratégico. Se establecieron estrategias de seguimiento y monitoreo de las acciones contempladas para la socialización de la misión, visión y valores para la sostenibilidad del Marco Estratégico. **Evidencia:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	1.1.4.1. Plan de Comunicación del Marco Estratégico 1.1.4.2. Registro de participante de socialización de la Misión, visión, valores. 1.1.4.3. Convocatoria a participar en la elaboración del PEI.	
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	El MISPAS planificó la actualización de su misión, visión y valores en el marco del PEI 2025–2028, tomando en cuenta los posibles cambios que podrían afectar al sector salud en los próximos años, como la transformación digital, el cambio climático, los cambios demográficos, el uso de nuevas tecnologías y las demandas sociales emergentes. Esta revisión buscó preparar a la institución para responder de manera oportuna y efectiva a los retos que pudieran surgir. Para asegurar un enfoque técnico y contextualizado, el MISPAS contrató una empresa consultora especializada que facilitó la redacción y revisión del nuevo marco institucional. Se llevaron a cabo sesiones de trabajo con las áreas estratégicas revisando las tendencias institucionales y sectoriales, la Estrategia Nacional de Salud Digital 2024–2028, y el marco regulatorio sobre transformación digital y protección de datos, bajo la coordinación de la Dirección de Planificación y Desarrollo. Los borradores generados fueron validados por la Dirección de Planificación y Desarrollo. También se consideraron los hallazgos derivados del monitoreo del PEI anterior (2021–2024) y observaciones técnicas de instituciones como el MAP, MEPyD y	

	OPS. Completando las matrices e instrumento correspondientes suministrados por la MEPYD. La propuesta final de misión, visión y valores fue integrada en el borrador del PEI 2025–2028, que será remitido al MEPyD para su aprobación formal. Se contempla su difusión mediante talleres internos, inducción institucional y una estrategia de comunicación que garantice la apropiación progresiva del marco actualizado por parte del personal. Así mismo en el POA-2025 de la Dirección de Planificación y Desarrollo se contempla la elaboración de herramientas de monitoreo y evaluación del PEI y remitir a las áreas, y la validación de las evidencias de ejecución presentadas por lad áreas. De igual manera periódicamente, se socializará el resultado de las ejecutorias de cada área y se emitirá un informe de evaluación PEI y socializar con las partes interesadas. **Evidencias:** 1.1.5.1. Términos de referencia y cronograma del proceso PEI / documento base de planificación institucional. 1.1.5.2. Contrato con empresa consultora / actas de reuniones técnicas. 1.1.5.3. Minutas de reuniones / matriz de alineación PEI–PNPSP–ODS–END 1.1.5.4. Borrador del PEI 2025–2028 / plan de difusión interna. 1.1.5.5. POA- 2025, Dirección de Planificación y Desarrollo.	

Documento Externo
SGC-MAP

6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	El MISPAS ha priorizado la consolidación de un sistema institucional para prevenir comportamientos no éticos, tales como corrupción o conflictos de interés, articulando esta línea dentro del Plan de Mejora y en coherencia con el Decreto 791-21, la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones, la Ley de Función Pública y las directrices del MAP y la DIGEIG. El objetivo es integrar la integridad pública en la cultura organizacional mediante estructuras permanentes, formación continua y control preventivo. Actualmente, el MISPAS cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN**)**, un Comité de Compras y Contrataciones**,** y una Oficina de Acceso a la Información Pública, además de un subportal de transparencia institucional**.** Se han elaborado instrumentos clave como el Manual de Compras y Contrataciones**,** el borrador del Código de Ética y procedimientos para quejas y denuncias. Además, se han designado Oficiales de Cumplimiento Regulatorio, y se han realizado charlas y campañas de sensibilización sobre el Régimen Ético Disciplinario. Se realiza seguimiento a través de los reportes del buzón de quejas, las actas del Comité de Compras y de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo y los informes de ejecución presupuestaria. También se evalúa el funcionamiento de las estructuras mediante auditorías internas y la revisión de la trazabilidad en	

Documento Externo
SGC-MAP

	los procesos de adquisición y manejo de conflictos de interés. Con base en los hallazgos, se proyecta consolidar la estrategia de cumplimiento ético, incluyendo un módulo formativo obligatorio para todo el personal sobre integridad y prevención de conflictos. Además, se actualizará el Código de Ética y se fortalecerá la coordinación entre los órganos de cumplimiento para garantizar una aplicación transversal del sistema preventivo. **Evidencias:** 1.1.6.1. Marco normativo (Decreto 791-21, Ley 340-06). 1.1.6.2. Actas del Comité de Compras / Manual de Compras / Código de Ética (borrador) 1.1.6.3. Charla para personal de nuevo ingreso sobre contenidos y significado del código de integridad institucional. 1.1.6.4. Buzón digital de quejas, denuncias y sugerencias**.** **https://servicios.msp.gob.do/buzon-quejas** 1.1.6.5. Matriz de seguimiento de quejas / informes de auditoría / actas de sesión del Comité de Compras	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	Con el objetivo de fortalecer la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre los líderes, directivos y colaboradores del MISPAS, se definieron acciones institucionales orientadas al fomento del trabajo en equipo, la comunicación abierta y la participación. Estas acciones fueron incluidas en las planificaciones	

Documento Externo
SGC-MAP

	anuales de Recursos Humanos y otras direcciones como parte del compromiso con un ambiente laboral saludable. Entre las acciones implementadas destacan la firma del Acuerdo de Confidencialidad por parte de cada colaborador al momento de su ingreso, la organización de actividades de integración por distintas áreas institucionales, y la realización de reuniones de staff lideradas por directivos, orientadas a discutir inquietudes, resolver conflictos y alinear esfuerzos con los objetivos estratégicos. También se ha promovido el uso del buzón de sugerencias y la aplicación de encuestas de clima organizacional como mecanismos de retroalimentación continua. Se lleva a cabo un seguimiento periódico al nivel de participación en las actividades de integración, al uso del buzón de sugerencias y a los resultados de las encuestas de clima organizacional. Estos resultados son sistematizados para evaluar la percepción del personal respecto a la confianza, la cohesión de equipo y el respeto interpersonal en el entorno laboral. Con base en los resultados preliminares de las encuestas de clima organizacional y del buzón de sugerencias, se ha identificado la necesidad de fortalecer las acciones que promuevan la confianza, la cohesión del equipo y el bienestar del personal. Actualmente, se encuentran en fase de análisis propuestas como la incorporación de un seguro	

Documento Externo
SGC-MAP

	complementario de salud y la reactivación de actividades de integración institucional, las cuales buscan responder a inquietudes detectadas y fortalecer el compromiso organizacional. Estas medidas están siendo consideradas dentro de las prioridades de mejora interna para su ejecución progresiva. **Evidencias:** 1.1.7.1. Programación institucional de inducción, integración o bienestar laboral. /Modelo de la firma del Acuerdo de Confidencialidad. 1.1.7.2. Actas de reuniones de staff o comités internos. / Fotografías o listas de participación en actividades de integración. 1.1.7.3. Resultados de encuestas de clima organizacional.	

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 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.	En el contexto de preparación e implementación del PEI 2025–2028, el MISPAS definió la necesidad de fortalecer y actualizar su estructura organizativa para responder con mayor agilidad a su misión institucional y a los nuevos desafíos del sistema nacional de salud. Esta planificación se sustentó en un diagnóstico organizacional previo, análisis de procesos y en el marco normativo aprobado por el MAP y el MEPyD y en el POA – 2025 de la Dirección de Planificación y Desarrollo. Durante el período 2022–2025, el MISPAS ha mantenido vigente la estructura organizativa aprobada mediante la Resolución Núm. 0068-2021**,** así como el Manual de Organización y Funciones (MOF) aprobado en agosto de 2022 mediante la Resolución Núm. 026-2022. El Manual de Organización y Funciones (MOF) y los demás manuales están disponibles en el Repositorio Institucional de Calidad en la Gestion y en la página de Transparencia del MISPAS Durante la ejecución del plan de implementación, se aplicó un Formulario de Opinión sobre el MOF, diseñado para recoger retroalimentación del personal sobre la pertinencia de las funciones asignadas. Se llevaron a cabo reuniones de seguimiento con los equipos involucrados para identificar ajustes, mejoras y brechas en los procesos definidos.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Actualmente, el MISPAS se encuentra en fase de levantamiento de información con las distintas áreas institucionales, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en la estructura organizativa vigente y en la aplicación del Manual de Organización y Funciones. Estas acciones forman parte del proceso institucional de mejora continua para fortalecer la gestión organizacional. **Evidencias:** 1.2.1.1. POA – 2025 de la Dirección de Planificación y Desarrollo (Producto DPD-P26, Estructura Organizativa Actualizada y Formalizada) 1.2.1.2. Resolución 00026-2022 del 04 de agosto del 2022 que aprueba el Manual de Organización y Funciones del MISPAS. 1.2.1.3. Resolución Núm. 0068-2021, que modifica la estructura organizativa del MISPAS. 1.2.1.4. Resolución Núm. 0037-2022: Adenda a la Resolución Núm. 00068, que modifica la estructura organizativa del MISPAS. 1.2.1.5. Plan estructura organizacional 1.2.1.6. Modelo de plantilla levantamiento estructura.	
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.	En el marco del PEI 2025–2028, actualmente en fase de implementación, el MISPAS ha alineado las metas a los planes nacionales y sectoriales. Estas metas se traducen operativamente a través del Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), los cuales sirven como base para establecer productos cuantificables e indicadores de desempeño institucional.	

	El MISPAS mantiene la implementación del sistema de Acuerdos de Desempeño individual, firmados anualmente por los colaboradores de todos los niveles. Estos acuerdos aseguran la alineación entre las metas institucionales y los compromisos del personal. Adicionalmente, se da seguimiento al desempeño organizacional mediante plataformas y mecanismos gubernamentales como SISMAP, SIGEF, SISCOMPRA, SISACNOC, Transparencia Gubernamental, ITICgE, y NOBACI, entre otros. El desempeño institucional y personal es monitoreado trimestralmente**,** a través de informes de avance del POA, evaluaciones individuales y seguimiento a los indicadores establecidos. Las áreas responsables consolidan la información para identificar avances, desviaciones y oportunidades de mejora, generando alertas y recomendaciones a la Alta Dirección. Con base en los resultados del seguimiento, se toman acciones correctivas y preventivas según sea necesario, con el fin de optimizar tanto el rendimiento individual como el logro de las metas institucionales. Estas decisiones son retroalimentadas en la planificación operativa siguiente, fortaleciendo así el ciclo de mejora continua institucional. **Evidencia:** 1.2.2.1. Plan Operativo Anual (POA 2025). 1.2.2.2. Plan Anual de Compras y Contrataciones. 1.2.2.3. Matriz de Desempeño de Indicadores Gubernamentales. 1.2.2.4. Acuerdos de Desempeño para el personal.	

Documento Externo
SGC-MAP

	1.2.2.5. Informes trimestrales de los avances POA. 1.2.2.6. Informe de monitoreo de indicadores 1.2.2.7. Correos de seguimiento al cumplimiento de los indicadores gubernamentales. 1.2.2.8. Evaluaciones de desempeño del personal.	
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.).	En el marco del POA institucional y los compromisos de mejora continua del MISPAS, se definieron acciones orientadas a mejorar el sistema de gestión y el desempeño organizacional, teniendo en cuenta las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos, tales como accesibilidad, equidad y participación. Esta planificación se alinea con el uso del modelo CAF y con la Agenda Nacional de Desarrollo. Se han utilizado múltiples canales para recoger insumos de los ciudadanos y partes interesadas, incluyendo la encuesta de satisfacción sobre servicios públicos**,** el buzón de quejas y sugerencias disponible en la sede central y en otras dependencias, así como acuerdos interinstitucionales con actores clave. Además, se implementaron acciones formativas en accesibilidad e inclusión, como los talleres **"**Atrévete a Ponerte en Mi Lugar**"** y un curso de lenguaje de señas dirigido al personal de atención al usuario, con el apoyo del PNUD y Fundación Pro Bien**.** Los resultados de las encuestas y sugerencias son revisados por las áreas responsables para identificar oportunidades de mejora. Asimismo, el seguimiento al Plan de Mejora CAF y los compromisos derivados de los acuerdos interinstitucionales permiten valorar el grado de avance en cuanto a inclusión,	

	participación y adecuación de los servicios a las necesidades reales de los usuarios. A partir de los hallazgos, se han incorporado acciones concretas como la capacitación del personal en atención inclusiva**,** la revisión de protocolos de servicio y la formulación de recomendaciones para adaptar instalaciones y procesos. Estas acciones se retroalimentan al sistema de gestión institucional como parte del ciclo de mejora continua. **Evidencias:** 1.2.3.1. POA institucional2024 1.2.3.2. Resultados de encuestas de satisfacción 2023 1.2.3.3. Informe de Plan de Mejora CAF 2024	
4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	En el MISPAS se gestiona un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización. Trimestralmente se monitorea la planificación institucional que incluye el seguimiento a la ejecución de las metas y los productos comprometidos en DIGEPRES con el índice de Gestión Presupuestaria (IGP). Adicionalmente contamos con Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (PME) para supervisar y medir los resultados de los logros tanto del Plan Operativo como del Plan Estratégico Institucional. Esta iniciativa busca establecer un	

	marco sólido para el seguimiento permanente de los objetivos estratégicos y operativos de la organización. Para fortalecer el sistema de control interno, el MISPAS ha emprendido acciones para cumplir con las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), lideradas por la Dirección de Control y Fiscalización del Gasto. El progreso en este aspecto se ha documentado, evidenciando un avance significativo en la implementación de estas normas. Además hemos implementado el Índice de Control Interno (ICI), obteniendo puntuaciones satisfactorias, por otro lado, se ha elaborado una Metodología para la Valoración y Administración del Riesgo (VAR) Institucional, que se encuentra en proceso de implementación. Esto demuestra el compromiso de la organización con la gestión efectiva de riesgos. El desempeño de la organización se monitorea mediante indicadores gubernamentales que se reportan mensualmente a la Máxima Autoridad. Estos indicadores proporcionan una visión clara del rendimiento de la organización y sirven como base para la toma de decisiones informadas. El MISPAS ha implementado diversas iniciativas para mejorar la gestión de información y control interno, así como para fortalecer la gestión de riesgos. Basándose en el monitoreo continuo de los indicadores y el progreso de las iniciativas, la organización debe tomar medidas correctivas y preventivas según sea necesario para garantizar que se alcancen los objetivos establecidos y se mejore el	

Documento Externo
SGC-MAP

	rendimiento de la organización de manera constante. **Evidencia:** 1.2.4.1. Captura de pantalla Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (PME). 1.2.4.2 Informe resultado NOBACI. 1.2.4.2. Informe Trimestral Monitoreo POA. 1.2.4.3. Informe de Indicadores Gubernamentales. 1.2.4.5 Metodología para la Valoración y Administración del Riesgo (VAR) Institucional.	
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.	En el MISPAS se aplican los principios de gestión de la Calidad Total a través de la implementación sistemática del modelo de gestión de calidad CAF (Marco Común de Evaluación) desde el 2019 a la fecha, contemplado en el Plan Operativo Anual de cada año. Actualmente, se encuentra en proceso de planificación para la implementación del modelo en el año 2025, con el apoyo técnico del MAP y un equipo interno multifuncional encargado de asegurar su aplicación en toda la institución. Además, contamos con la certificación de las normas NORTIC A3 y el Laboratorio Nacional Dr. Defilló se convierte en el primer laboratorio público del país en obtener la acreditación internacional ISO 15189, garantizando mayor calidad y confiabilidad en los diagnósticos. Para fortalecer aún más sus prácticas de gestión de calidad, el MISPAS realiza auditorías de gestión	

	basadas en la norma ISO 9001:2015. Esta iniciativa incluye la ejecución de un plan y la capacitación de auditores internos del MISPAS. Se han realizado la capacitación de la primera y segunda cohorte de auditores internos ISO-9001, durante los años 2022 y 2023. Además, contamos con un Comité de Calidad. El progreso en la implementación de estos sistemas de gestión se monitorea mediante las auditorías internas y el seguimiento de los planes de acción resultantes. Estos sistemas de control garantizan que se cumplan los requisitos establecidos y se identifiquen oportunidades de mejora. Basándose en los resultados de las auditorías internas y el monitoreo continuo, en el MISPAS se toman las medidas correctivas y preventivas según sea necesario para garantizar que los sistemas de gestión de calidad estén en línea con los estándares establecidos y contribuyan a la mejora continua de la organización. Así mismo, para el año 2024 estamos desarrollando el Manual de Calidad Institucional. **Evidencia:** 1.2.5.1. Autodiagnóstico CAF 2023. 1.2.5.2. Plan de mejora institucional 2023. 1.2.5.3. Plan de capacitación de auditores internos. 1.2.5.4. Plan de auditorías 2024. 1.2.5.5. Política de calidad. 1.2.5.6. Acreditación Norma internacional ISO 15189 1.2.5.7. Comité de Calidad	

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.	El MISPAS ha establecido un Plan de Comunicación Interna y Externa con el propósito de asegurar la transmisión efectiva de información a los colaboradores, actores institucionales y ciudadanos. Este plan considera la diversidad de públicos y canales, así como la necesidad de mantener una comunicación transparente, accesible y oportuna. La estrategia busca contribuir al cumplimiento de la misión institucional y al fortalecimiento de la rendición de cuentas. Para su ejecución, se han habilitado múltiples medios de comunicación institucional, tales como el correo electrónico oficial**,** murales informativos**,** revistas y boletines de salud**,** minutas de reuniones**,** la página web**,** carpetas compartidas en la nube**,** grupos de WhatsApp internos. A nivel externo, se garantiza la publicación de procesos de compras en el Portal de Transparencia**, y** el uso de redes sociales institucionales (Instagram, X, Tictok, Facebook, YouTube). Además, se utiliza el correo electrónico interno comunicacionesinternas@ministeriodesalud.gob.do como canal principal para la divulgación interna masiva. El MISPAS realiza un monitoreo básico de sus canales de comunicación mediante indicadores como el alcance en redes sociales, estadísticas de apertura de correos institucionales y observaciones recogidas de los colaboradores y ciudadanos. Estos insumos permiten identificar necesidades de ajuste	No se evidencia la certificación NORTIC E1

Documento Externo
SGC-MAP

	en la frecuencia, el tipo de contenido y la adecuación de los canales utilizados. En función de la retroalimentación obtenida, se ajustan periódicamente los mensajes y formatos utilizados en la comunicación. Actualmente, la institución se encuentra en proceso de adecuación para la certificación NORTIC E1, lo cual reforzará la estandarización de prácticas, la accesibilidad digital y el cumplimiento de normas nacionales de gobierno electrónico. **Evidencia:** 1.2.6.1. Plan de Comunicación Interna y Externa. 1.2.6.2. Captura de Pantalla Portal Web, redes sociales. 1.2.6.3. Estadísticas de Redes Sociales. 1.2.6.4. Documentación de adecuación para NORTIC E1	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	El MISPAS ha establecido como parte de su gestión operativa la creación de condiciones adecuadas para el desarrollo de procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Esta planificación se refleja en los planes operativos anuales y en el fortalecimiento de capacidades técnicas del personal a través de planes de capacitación continuos, lineamientos para gestión de proyectos y la implementación progresiva de herramientas digitales. Para apoyar el trabajo en equipo y los proyectos institucionales, se han ejecutado capacitaciones en metodologías de planificación, seguimiento y evaluación de proyectos, incluyendo talleres enfocados en habilidades colaborativas. En cuanto a	

	herramientas digitales, desde el año 2025 se ha migrado del uso de Google Drive al entorno de Outlook y OneDrive, optimizando así el manejo documental y la colaboración en línea. A partir de 2022, se iniciaron acciones de remodelación y mejora de espacios físicos en áreas como el Viceministerio de Salud Colectiva, la Dirección Jurídica y la Dirección de Habilitación de establecimientos de salud, de acuerdo con un plan de acción progresivo. Estas adecuaciones se complementaron con evaluaciones realizadas por el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo. La efectividad de estas condiciones se monitorea mediante informes de avance de proyectos, revisiones periódicas de cumplimiento de cronogramas y la verificación de la aplicación de recursos asignados. Asimismo, se revisan los resultados de evaluaciones de desempeño y reportes técnicos de ejecución, lo que permite identificar obstáculos o necesidades de ajuste. A partir de los hallazgos obtenidos en las revisiones, se han tomado medidas para mejorar progresivamente las condiciones de trabajo, optimizar los procesos y fortalecer la gestión de proyectos. La institución fomenta el aprendizaje continuo, promueve la adopción de buenas prácticas y mantiene el compromiso con la mejora del entorno laboral y la eficiencia organizativa. **Evidencia:** 1.2.71. Plan de Capacitación 2025, 2024,2023 y 2022. 1.2.72. Manual de Políticas y Procedimientos Gestión de proyectos.	

Documento Externo
SGC-MAP

	1.2.73. Informes de avance y cumplimiento de proyectos. 1.2.74. POA 2025 Dirección Administrativa	
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.	El MISPAS ha establecido un Plan de Comunicación Interna y Externa con el propósito de asegurar la transmisión efectiva de información a los colaboradores, actores institucionales y ciudadanos. Este plan considera la diversidad de públicos y canales, así como la necesidad de mantener una comunicación transparente, accesible y oportuna. La estrategia busca contribuir al cumplimiento de la misión institucional y al fortalecimiento de la rendición de cuentas. Para su ejecución, se han habilitado múltiples medios de comunicación institucional, tales como el correo electrónico oficial**,** murales informativos**,** revistas y boletines de salud**,** minutas de reuniones**,** la página web**,** carpetas compartidas en la nube**,** grupos de WhatsApp internos. A nivel externo, se garantiza la publicación de procesos de compras en el Portal de Transparencia**, y** el uso de redes sociales institucionales (Instagram, X, Tictok, Facebook, YouTube). Además, se utiliza el correo electrónico interno comunicacionesinternas@ministeriodesalud.gob.do como canal principal para la divulgación interna masiva. El MISPAS realiza un monitoreo básico de sus canales de comunicación mediante indicadores como el alcance en redes sociales, estadísticas de	

Documento Externo
SGC-MAP

	apertura de correos institucionales y observaciones recogidas de los colaboradores y ciudadanos. Estos insumos permiten identificar necesidades de ajuste en la frecuencia, el tipo de contenido y la adecuación de los canales utilizados. En función de la retroalimentación obtenida, se ajustan periódicamente los mensajes y formatos utilizados en la comunicación. Actualmente, la institución se encuentra en proceso de adecuación para la certificación NORTIC E1, lo cual reforzará la estandarización de prácticas, la accesibilidad digital y el cumplimiento de normas nacionales de gobierno electrónico. **Evidencia:** 1.2.8.1. Plan de Comunicación Interna y Externa. 1.2.8.2. Correo Comunicaciones Internas. 1.2.8.3. Captura de Pantalla Portal Web, redes sociales.	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	El MISPAS ha definido dentro de su marco institucional una política de innovación, la cual establece los lineamientos para fomentar una gestión más eficiente, participativa y centrada en la mejora continua. Esta política está orientada a facilitar un entorno organizacional que promueva la optimización de procesos, el aprendizaje institucional y el involucramiento de los colaboradores. En los últimos años hemos trabajado en la transformación digital en diferentes procesos de la Institución, tales como automatización de procesos Laboratorio Nacional Referencia, Dr. Defilló, nueva	No se evidencia actividades relacionadas con el fomento y/o promoción de la Innovación, cultura de mejora y retroalimentación de los empleados

	plataforma de gestión digital de concursos de Residencias Medicas, Habilitación de Establecimientos de Salud, la plataforma Kristal para el Monitoreo del Plan Operativo Anual. Además, está en proceso de desarrollo la automatización del proceso de Permiso Sanitario. Se ha identificado que las actividades específicas relacionadas con la promoción directa de la innovación y la retroalimentación estructurada de los empleados son aún limitadas. No se cuenta con mecanismos sistemáticos para recoger ideas innovadoras ni con plataformas formales que fomenten el uso de buenas prácticas emergentes dentro de las áreas. En respuesta a estas brechas, el MISPAS ha incluido como línea prioritaria del Plan de Mejora 2025 el fortalecimiento de un entorno institucional que promueva la innovación. Esto contempla el diseño de espacios participativos, el desarrollo de herramientas para la retroalimentación del personal y la institucionalización de iniciativas que fomenten la cultura de mejora desde las áreas operativas. **Evidencias:** 1.2.9.1. Política de Innovación. 1.2.9.2. Plan de Capacitación Anual 2025 1.2.9.3. Informe CAF; análisis de resultados de evaluaciones internas; diagnóstico organizacional.	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de	En el marco de la planificación estratégica, el MISPAS reconoce la importancia de informar de manera oportuna a sus colaboradores y partes	No hay evidencia de que sistemáticamente se comuniquen las iniciativas del cambio previo a su

interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	interesadas sobre las iniciativas institucionales de cambio. Para ello, se contempla el desarrollo de un plan de comunicación estratégica que establezca mensajes clave, canales y cronogramas de difusión, así como el mapeo de los grupos de interés internos y externos. Durante el período 2022_2025 se han realizado sesiones informativas y talleres para explicar a los empleados los cambios institucionales relevantes, tales como las directrices del Plan Estratégico de Salud 2030, PEI 2025-2028, línea 311 y Conducción Sectorial, Evaluación de Desempeño Institucional. También se han difundido boletines, circulares y comunicados institucionales a través del correo electrónico, redes sociales y medios físicos. Además, se ha utilizado el sistema RIGEDOC como repositorio para actualizaciones de procesos y documentos oficiales. El MISPAS monitorea parcialmente la efectividad de estas acciones mediante encuestas de satisfacción, consultas internas y observaciones recogidas en reuniones de socialización. Sin embargo, se ha identificado que en varios casos la comunicación sobre iniciativas de cambio se realiza una vez iniciadas, y no siempre de forma anticipada o diferenciada por tipo de público. En función de esta brecha, se ha incluido como prioridad del Plan de Mejora 2025 el fortalecimiento de las estrategias de comunicación interna y externa, con énfasis en la socialización previa de las iniciativas institucionales que impliquen cambios	implementación de manera efectiva y oportuna a los grupos de interés internos y externos.

Documento Externo
SGC-MAP

	estructurales, operativos o normativos. Se busca con ello fortalecer la confianza, la transparencia y la participación de los actores relevantes. **Evidencias:** 1.2.10.1. Comunicaciones, Circulares de Cambios. 1.2.10.2. Matriz de resultados opiniones de Usuarios Encuesta de Satisfacción. 1.2.10.3 Plan de Mejora 2025. ;	

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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).	El MISPAS ha establecido como principio de gestión el liderazgo basado en el ejemplo, orientado a fortalecer la cultura organizacional, promover los valores institucionales y garantizar el alineamiento con los objetivos estratégicos. Esta línea de acción forma parte del Plan Estratégico Institucional 2021–2024 y del enfoque participativo promovido por la Alta Dirección. Durante el período evaluado, los líderes institucionales han participado activamente en comités estratégicos como el Comité de Calidad, Comité de Género, Comité de Compras y Contrataciones, Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo, Comité Institucional de Gestion Ambiental, Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo, entre otros. También se ha evidenciado su involucramiento directo en iniciativas públicas como la Ruta de la Salud y en campañas sociales como "Familia saludable en la vía". Más Salud y Bienestar" es un programa nacional que acerca servicios de salud gratuitos a las comunidades, enfocándose en la prevención y el bienestar. Cada jornada se realiza en dos días consecutivos, pero su impacto es duradero, ya que nos permite registrar y dar seguimiento a las personas para ofrecerles una atención más rápida y	

Documento Externo
SGC-MAP

	efectiva, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los dominicanos. Por otro lado, un ejemplo destacado fue la respuesta institucional ante la tragedia ocurrida en la discoteca Jet Set, donde fallecieron más de 230 personas. En este contexto, el Ministro de Salud, Víctor Atallah, asumió un rol activo de liderazgo, brindando apoyo presencial y garantizando, junto a su equipo, la atención médica, psicológica y logística necesaria, demostrando compromiso con los valores de responsabilidad, solidaridad y acción inmediata. Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño de los líderes, especialmente en relación con su grado de compromiso con los valores institucionales y la participación en actividades estratégicas. Asimismo, los comités de mejora mantienen seguimiento a su funcionamiento, revisando la composición, participación y resultados obtenidos, para garantizar su alineación con los principios institucionales. A partir de los hallazgos obtenidos, se han identificado oportunidades para ajustar las estrategias de liderazgo y fortalecer la participación de los directivos en procesos transversales. Se han propuesto capacitaciones dirigidas a líderes institucionales en áreas como innovación, integridad y comunicación efectiva. Además, se proyecta incorporar nuevas iniciativas que fortalezcan el liderazgo como modelo de referencia, tanto en lo operativo como en lo ético. **Evidencia:** 1.3.1.1. Plan Estratégico 2021-2024.	

Documento Externo
SGC-MAP

	1.3.1.2. Borrador PEI 2025:2028. 1.3.1.3. Comités actuales. 1.3.1.4. Fotos involucramiento de ministro y directores en la Ruta de la Salud y Mas Salud y Bienestar. 1.3.1.5. Plan de Capacitación. 1.3.1.6. Captura de pantalla Campaña Familia saludable en la vía. 1.3.1.7. Publicaciones oficiales, notas de prensa o registros institucionales sobre la participación del Ministro en la respuesta a la tragedia de Jet Set.	
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	En el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), estamos comprometidos con fomentar una cultura organizacional inspiradora, basada en el respeto, el liderazgo impulsado por la innovación, la confianza mutua y la apertura. Nuestro objetivo principal es contrarrestar cualquier forma de discriminación, promover la igualdad de oportunidades y atender las necesidades individuales y circunstancias personales de nuestros empleados, tal como se refleja en las diversas iniciativas que llevamos a cabo. Recientemente fue aprobada la política de derechos humanos alineada a las estrategia nacional de desarrollo y aprobadas por el órgano rector responsable de la Política Transversal de Derechos Humanos Desde la Dirección de Recursos Humanos se aplican políticas que garantizan la no discriminación por género, orientación sexual, nacionalidad o ideología. Se han reactivado concursos externos e internos para el acceso a puestos vacantes, con	

Documento Externo
SGC-MAP

	aprobación del MAP, y se ha creado la División de Bienestar Laboral como parte de la nueva estructura organizacional. Se implementa el Reglamento de Relaciones Laborales, y se otorgan permisos especiales, licencias por maternidad, enfermedad, estudios o cuidado familiar. Además, se ha desarrollado un Plan Estratégico de Igualdad de Género, que establece acciones concretas para fomentar la equidad entre hombres y mujeres dentro de la institución. En nuestro esfuerzo continuo por la mejora, el MISPAS ha reactivado los concursos externos para la cobertura de las vacantes disponibles, promoviendo así la igualdad de oportunidades, al igual que la promoción de vacantes internas. Adicionalmente, hemos creado la División de Bienestar Laboral dentro de la nueva estructura organizacional, la cual depende directamente de la Dirección de Recursos Humanos. La implementación sostenible del Reglamento de Relaciones Laborales, en concordancia con el Decreto 523-09 emitido por el MAP, es una prioridad para el MISPAS. Demostramos nuestro respeto hacia las necesidades de nuestros colaboradores a través del otorgamiento de permisos especiales y de estudios, así como licencias por enfermedad, maternidad y para el cuidado de familiares en situaciones de salud, entre otros beneficios. Con el propósito de establecer directrices claras para impulsar y aplicar la igualdad entre hombres y mujeres, enfocándonos en la equidad de condiciones y oportunidades, nuestra institución ha	

Documento Externo
SGC-MAP

	desarrollado un Plan Estratégico de Igualdad de Género. Para garantizar el mantenimiento de una cultura de respeto, innovación y confianza mutua, y para prevenir cualquier forma de discriminación y fomentar la igualdad de oportunidades, el MISPAS implementa mecanismos de control robustos. Un ejemplo de ello son las Encuestas de Clima Organizacional, las cuales se aplican cada dos años a nuestros empleados para evaluar su percepción sobre el respeto, la igualdad y la confianza dentro de la organización. Posteriormente, se realiza un análisis detallado de los resultados para identificar áreas de mejora y fortalezas. Basándonos en estos análisis, el MISPAS implementa medidas concretas para la mejora continua de nuestra cultura organizacional. **Evidencia:** 1.3.2.1. Ley No. 41-08 de Función Pública. 1.3.2.2. Política Institucional de derechos humanos 1.3.2.3. Aprobación del MAP para la apertura de Concursos externos abiertos para las posiciones técnico de compras y técnico de RRHH. 1.3.2.4. Plan estratégico Gestión Igualdad de Género. 1.3.2.5. Estructura organizacional de la Dirección de Recursos Humanos. 1.3.2.5 Encuestas de Clima Organizacional	

Documento Externo
SGC-MAP

3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	En el MISPAS, informa y consulta a los empleados de forma regular sobre asuntos clave relacionados con la organización. El Plan Estratégico establece la dirección para la institución, y las iniciativas de cambio son consensuadas y comunicadas oportunamente a través de diversos medios de comunicación. Para monitorear la percepción del clima laboral, el MISPAS aplica cada dos años encuestas de clima organizacional que recogen información sobre el respeto, la confianza, la igualdad y la motivación. A partir del análisis de resultados, se identifican áreas que requieren fortalecimiento, como prácticas de liderazgo inclusivo, trato respetuoso y equilibrio entre vida laboral y personal. Se organizan reuniones informativas y talleres para explicar a los empleados sobre asuntos claves de la institución. Además, se emiten boletines y comunicados internos para informar a los empleados sobre asuntos claves de la institución. Se utilizan diversos canales y herramientas de comunicación interna para informar a los colaboradores sobre asuntos clave de la organización. Esto permite que todos los empleados participen en el proceso y aporten sus perspectivas, facilitando la retroalimentación y fomentando la participación activa y el sentido de pertenencia. Adicionalmente, cada dos años, el MISPAS aplica una encuesta de clima organizacional para evaluar el nivel de satisfacción de los colaboradores, conocer	

Documento Externo
SGC-MAP

	sus opiniones y obtener resultados que ayuden a generar planes de acción para la mejora continua. Asimismo, se realiza una encuesta de satisfacción de los servicios internos del área de TIC para asegurar la calidad y eficiencia de estos servicios. El MISPAS lleva a cabo un seguimiento continuo de la efectividad de los canales de comunicación y consulta implementados. En el MISPAS se toman medidas basadas en la retroalimentación y los resultados obtenidos. Se realizan ajustes o mejoras según sea necesario para garantizar que las iniciativas sigan siendo efectivas y se alineen con los objetivos organizacionales. **Evidencia:** 1.3.3.1 Correos informativos vía comunicaciones internas sobre temas claves de la organización. 1.3.3.2 Encuesta de Satisfacción de Servicios TIC 1.3.3.3 Encuesta de Clima Organizacional.	
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.	El MISPAS reconoce la importancia de empoderar al personal en el cumplimiento de sus funciones mediante la asignación clara de objetivos, seguimiento al desempeño y provisión de retroalimentación oportuna. Para esto, se ha establecido un procedimiento institucional para la elaboración de acuerdos de desempeño y su evaluación periódica, alineado a la normativa de gestión del talento humano. Se aplican reuniones periódicas entre supervisores y colaboradores para revisar avances y proveer	

	orientación sobre las metas pactadas. A nivel estratégico, el ministro y su equipo directivo realizan encuentros frecuentes con las direcciones generales para analizar situaciones institucionales clave y formular soluciones conjuntas. Esta dinámica fortalece la comunicación vertical, el apoyo al personal y la mejora del desempeño grupal e individual. Adicionalmente, se capacita al personal en la metodología de evaluación del desempeño como parte del proceso anual. El proceso de evaluación de desempeño es monitoreado trimestralmente para asegurar que los acuerdos estén siendo revisados en los tiempos establecidos, y que se brinde retroalimentación efectiva. Además, se garantiza la alineación de los productos registrados en el POA-2025 en los acuerdos de desempeño de los colaboradores del grupo ocupacional V. Se da seguimiento a los resultados de las reuniones del ministro con los equipos directivos, así como en los mandos medios. Con base en los hallazgos de las evaluaciones y el seguimiento de reuniones, se han realizado ajustes en el procedimiento de evaluación y en las dinámicas de revisión de desempeño, con el fin de hacerlas más efectivas y participativas. Las mejoras se comunican a todos los niveles de la organización para asegurar coherencia institucional y fomentar una cultura de desarrollo continuo.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: 1.3.4.1. Procedimiento de Elaboración de Acuerdos y Evaluación de Desempeño DRH-PR-004. 1.3.4.2. Correo Institucional Capacitación Evaluación del Desempeño. 1.3.4.3. Minutas/ correo electrónicos reuniones Sr. ministro y personal Directivo. 1.3.4.4. Relación de Acuerdos de Desempeño MISPAS 2025	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	El MISPAS reconoce que el empoderamiento del personal, a través de la delegación de funciones y responsabilidades, es clave para asegurar la continuidad institucional, fortalecer la cultura de confianza y facilitar el desarrollo de competencias. Para ello, se cuenta con un procedimiento formal de suplencia y designaciones interinas, así como con instrumentos de planificación y asignación de responsabilidades. Se aplica el Procedimiento de Suplencia DRH-PR-007, que establece las condiciones para la designación temporal de colaboradores ante situaciones de ausencia o vacancia. Los directivos definen de forma anual, mediante la Matriz de Vacaciones y la Tabla de Identificación de Colaboradores para Suplencias y Sustituciones, los responsables autorizados para asumir funciones clave. Asimismo, la Máxima Autoridad delega mediante comunicaciones oficiales la conducción de procesos o la representación institucional. Estas prácticas permiten no solo garantizar la operatividad, sino también motivar y desarrollar	

Documento Externo
SGC-MAP

	habilidades de liderazgo entre el personal técnico y directivo. Se da seguimiento a las evaluaciones de desempeño y a los planes de desarrollo individual, así como al cumplimiento efectivo de las suplencias designadas. También se monitorean las reuniones entre directivos y sus equipos para valorar si la delegación está siendo efectiva y si contribuye al fortalecimiento de capacidades y al cumplimiento institucional. En función de los resultados del monitoreo, se ajustan las prácticas de delegación, se promueven capacitaciones adicionales y se revisan las estrategias de empoderamiento. Los directivos actualizan periódicamente la Tabla de Suplencias, con el fin de garantizar la oportunidad de asumir nuevas funciones y fomentar la participación activa del personal en roles de mayor responsabilidad. **Evidencia:** 1.3.5.1. Procedimiento de Suplencia - DRH-PR-007. 1.3.5.2. Comunicaciones del Sr. Ministro sobre delegación de procesos, asignaciones puntuales a personal Directivo 1.3.5.3. Matriz de Vacaciones de la Dirección de Planificación y Desarrollo. 1.3.5.4. Tabla de suplencia. 1.3.5.5. Fotografías de la asistencia de directivos o encargados asignados en una actividad en representación.	

Documento Externo
SGC-MAP

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).	El MISPAS promueve una cultura de aprendizaje institucional para fortalecer el desarrollo de competencias del personal y su capacidad de adaptación a nuevas demandas. Anualmente se elabora un plan de capacitación basado en las necesidades identificadas en los acuerdos de desempeño, alineado a las prioridades estratégicas del sector salud. El plan de capacitación se implementa a través de cursos, talleres y programas técnicos y gerenciales, impartidos tanto por la institución como en colaboración con universidades, organismos internacionales e instituciones gubernamentales. Se han firmado convenios con entidades como la PUCMM, INTEC, INFOTEP y el Programa Mundial de Alimentos, que han permitido formar personal en salud pública, epidemiología, gestión de servicios, nutrición y liderazgo. La Dirección de Recursos Humanos realiza el seguimiento a la ejecución del plan, evaluando la participación, el rendimiento en las actividades y la retroalimentación de los participantes. Además, los supervisores revisan los progresos en el desarrollo de las competencias identificadas en los acuerdos de desempeño, asegurando la alineación con los objetivos organizacionales. Con base en los resultados obtenidos, se ajusta el plan de capacitación para el siguiente periodo, incorporando nuevas áreas formativas o fortaleciendo las existentes. También se revisan y actualizan los acuerdos de desempeño para reflejar	

Documento Externo
SGC-MAP

	las competencias emergentes requeridas por los cambios en el entorno institucional, reforzando así el aprendizaje continuo como parte de la cultura organizacional. **Evidencia:** 1.3.6.1. Plan de Capacitación año 2024 y 2025. 1.3.6.2. Convenio de Gestión de Apoyo a la Formación de Especialistas en Salud Pública, Epidemiología y Gestión de Servicios de Salud MISPAS/PUCMM. 1.3.6.3. Matriz de convenios y acuerdos. 1.3.6.4. Convenio de Colaboración Interinstitucional entre INTEC y MISPAS para actividades académicas. 1.3.6.5. Evaluación de impacto de las capacitaciones	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	El MISPAS reconoce la importancia de incentivar el compromiso y la motivación del personal a través del reconocimiento de los esfuerzos individuales y grupales. Aunque actualmente no se cuenta con una política formal de reconocimiento laboral, esta necesidad ha sido identificada como área de mejora prioritaria dentro del Plan de Mejora 2024. Se han implementado diversas acciones de reconocimiento, tales como felicitaciones formales del Ministro a colaboradores destacados, publicación de logros en redes sociales institucionales, y otorgamiento de incentivos económicos por cumplimiento de indicadores clave del SISMAP. Asimismo, se otorgan compensaciones extraordinarias anuales y bonificaciones individuales asociadas a los resultados de la evaluación de	No se evidencia el Diseño e institucionalización de una política de reconocimiento laboral

	desempeño, conforme a la normativa aplicable y con no objeción del MAP. La institución da seguimiento a la implementación de estas prácticas, verificando su aplicación justa y la percepción del personal respecto a los criterios utilizados. No obstante, se reconoce la necesidad de consolidar estos mecanismos bajo un enfoque integral y estandarizado, que fortalezca la equidad y la transparencia. **Evidencia:** 1.3.7.1. Comunicaciones de felicitaciones del Sr. Ministro a personal interno por esfuerzo extraordinario. 1.3.7.2. Foto Instagram reconocimiento al Director de Fiscalización y Control del Gasto	

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	El MISPAS ha establecido mecanismos para identificar, analizar y monitorear las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluyendo las autoridades políticas, asociaciones del sector salud y la ciudadanía. Estas necesidades se integran al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025–2028, el cual está alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las metas presidenciales. De forma sistemática, el MISPAS organiza mesas técnicas y de diálogo con asociaciones farmacéuticas, sociedades especializadas, organizaciones sin fines de lucro y organismos internacionales. También realiza jornadas de consulta y movilizaciones regionales para conocer directamente las necesidades territoriales en salud. Asimismo, se aplican anualmente encuestas de satisfacción ciudadana y se mantiene activo el sistema de buzones físicos y virtuales para quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias. En 2023, se aprobó el Plan Estratégico Nacional de Salud (PLANDES 2030), como resultado de un proceso participativo en el Consejo Económico y Social (CES), donde se canalizaron prioridades expresadas por múltiples actores.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Como parte del proceso de formulación de su Plan Estratégico Institucional 2025-2028 se diseñó una encuesta para conocer las necesidades, expectativas y valoración del ejercicio de la función rectora de los principales grupos de interés. El MISPAS monitorea continuamente la información recolectada mediante las encuestas de satisfacción, los buzones institucionales y las consultas territoriales. Esta información es revisada para evaluar la pertinencia de las políticas actuales, verificar el cumplimiento de los objetivos del PEI y del PLANDES, y detectar nuevas demandas o brechas en los servicios. A partir del análisis de la información recabada, se ajustan las estrategias institucionales, se actualizan los planes operativos y se implementan mejoras en los servicios de salud. Estas decisiones se comunican a los actores involucrados a través de las mesas de trabajo y mediante actividades conjuntas en territorio, promoviendo la participación activa y la confianza en la gestión institucional. **Evidencia**: 1.4.1.1. Captura de pantalla Colegio Médico Dominicano y Administradoras de Riesgos de Salud acuerdan ampliar cobertura de servicios de salud. 1.4.1.2. Captura de Pantalla Salud Pública busca fortalecer el Acceso a Medicamentos Alto Costo de mesa técnica con Sociedades Especializadas de Medicina. 1.4.1.3. Captura de Pantalla jornada de consultas sobre reestructuración de DIGEMAPS con la participación de representantes de asociaciones de productores,	

Documento Externo
SGC-MAP

	comercializadores, profesionales del sector. 1.4.1.4. PLANDES 2030. 1.4.1.5. Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción 2023. 1.4.1.6. Procedimiento Manejo de Quejas, Denuncias, Sugerencia y Reclamaciones (DPD-PR-014-2021). 1.4.1.7. Foto actividad del Gobierno en las Provincias, encabezada por el señor Ministro de Salud en la Provincia de Espaillat, con representantes locales y juntas de vecinos 1.4.1.8. https://forms.gle/QTW8boUUrRxaTK2Z9	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	El MISPAS ha establecido como línea estratégica la construcción de relaciones sólidas y proactivas con autoridades políticas en los niveles ejecutivo y legislativo, reconociendo su papel en la concertación y sostenibilidad de las políticas públicas de salud. Esta articulación se enmarca dentro del Plan Estratégico Nacional de Salud (PLANDES 2030), alineado con las normativas del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y con la Estrategia Nacional de Desarrollo (Ley 1-12). La institución participa activamente en espacios formales como el Gabinete de Salud, coordinado por la Vicepresidencia de la República, y en el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), donde el Ministro de Salud ocupa la vicepresidencia según el artículo 23 de la Ley 87-01. Además, el MISPAS tiene representación en organismos como el Consejo Nacional de Salud, el Consejo del Sistema Nacional de Salud (CSNS), el Consejo	

Documento Externo
SGC-MAP

	Dominicano de la Calidad (CODOCA) y el Consejo Directivo del INCAP. También colabora con comisiones legislativas de la Cámara de Diputados aportando opiniones técnicas y legales sobre proyectos de ley en materia de salud. En el marco de la Reforma del Sector Salud, el MISPAS coordina la Mesa de Diálogo en Salud, liderada por el Consejo Económico y Social. Este espacio ha facilitado la celebración de seis reuniones entre actores políticos, sociales y del sector salud, con la finalidad de consensuar propuestas legislativas y administrativas. El MISPAS realiza un seguimiento sistemático de estas relaciones a través de informes de reuniones, minutas de diálogo, registros de participación y análisis de cumplimiento de acuerdos institucionales. Esta información se utiliza para evaluar la efectividad de la interlocución con las autoridades políticas y para ajustar el nivel de incidencia en las decisiones estratégicas del sector. Con base en los resultados del monitoreo, se refuerzan o rediseñan las estrategias de relacionamiento, priorizando los temas críticos que requieren respaldo político. También se ajustan las acciones de coordinación interinstitucional para asegurar una participación oportuna y técnica en espacios de toma de decisiones, fortaleciendo así la gobernanza del sistema de salud. **Evidencia:** 1.4.2.1. PLANDES 2030. 1.4.2.2. Conformación Gabinete de Salud, Fotos Gabinete de Salud.	

Documento Externo
SGC-MAP

	1.4.2.3. Fotografía Toma de posición Vicepresidencia CNSS. 1.4.2.4. Invitaciones a Mesa Técnica en Salud. 1.4.2.5. Convocatoria reuniones sector salud.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	El MISPAS identifica y analiza las políticas públicas relevantes para el sector salud, con el fin de incorporarlas en la planificación institucional y en los procesos de gestión. Esta integración se refleja en el Plan Estratégico Nacional de Salud (PLANDES 2022–2030), el Plan Estratégico Institucional (PEI 2025–2028), el Normograma institucional y los documentos de base legal que sustentan su accionar. Como parte de esta estrategia, en marzo de 2022 se reactivaron las reuniones del Consejo Nacional de Salud, espacio de concertación entre sectores público y privado para el abordaje de políticas sanitarias. El MISPAS lidera la implementación del PLANDES 2022–2030 y ha iniciado mesas de trabajo interinstitucionales para la formulación del Acuerdo Marco de Gestión con el Servicio Nacional de Salud (SNS), en cumplimiento de la Ley 123-15. Además, se ha conformado la Comisión Técnica de Gobernabilidad, Gobernanza y Articulaciones Públicas, Privadas y Comunitarias, así como la Comisión Técnica de Ambiente, Riesgo y Cambio Climático, para garantizar una acción coordinada y multisectorial. El MISPAS establece un proceso de seguimiento que incluye la revisión periódica de las políticas públicas incorporadas, la evaluación de su implementación y la pertinencia de sus lineamientos en función de los resultados alcanzados. Se elaboran informes de	

Documento Externo
SGC-MAP

	avance y análisis sobre el grado de alineación con los marcos estratégicos nacionales. A partir de los hallazgos del monitoreo, se realizan ajustes en los instrumentos de planificación y en la operatividad institucional, asegurando que las políticas respondan a las necesidades emergentes del entorno. Esto permite fortalecer la eficacia de las intervenciones en salud, así como asegurar coherencia entre la planificación y la ejecución. **Evidencia:** 1.4.3.1. Plan Estratégico Institucional. 1.4.3.2. PLANDES 2022-2030. - Páginas 100 y 150. 1.4.3.3. Normograma Institucional. 1.4.3.4. Listado de Asistencia Consejo Nacional de Salud marzo 2022. 1.4.3.5. Fotos taller de Planificación Preparatoria formulación Acuerdo Marco de Gestión, marzo 2022	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	El MISPAS asegura que su desempeño institucional esté alineado con las políticas públicas, las metas presidenciales y las decisiones estratégicas del gobierno central. Para ello, integra estos lineamientos en sus instrumentos de planificación, incluyendo el Plan Estratégico Institucional 2021–2024 y el Plan Operativo Anual (POA), los cuales están articulados con la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Durante la formulación del POA 2025, se incluyeron las iniciativas presidenciales de salud y sus metas físicas asociadas, con las correspondientes asignaciones presupuestarias	

Documento Externo
SGC-MAP

	contempladas en la estructura programática del Presupuesto General del Estado. Cada mes, se monitorea el cumplimiento de los compromisos asumidos en estas iniciativas, con base en indicadores establecidos en el sistema de seguimiento institucional y en las orientaciones emitidas desde el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD). El desempeño institucional es revisado de manera periódica mediante reportes de avance de los POA, comparando los resultados obtenidos con los objetivos trazados. Este proceso permite validar la coherencia entre lo ejecutado y los compromisos políticos asumidos, y detectar desviaciones u oportunidades de mejora. En función de los hallazgos, se aplican medidas correctivas a las iniciativas que presentan rezagos, se ajustan metas operativas y se fortalecen las acciones necesarias para mantener el alineamiento con las prioridades del gobierno. Este ciclo de revisión continua garantiza que la gestión institucional se mantenga actualizada, pertinente y en sintonía con las decisiones políticas y las demandas ciudadanas. **Evidencia:** 1.4.4.1. Plan Estratégico Institucional. 1.4.4.2. Plan Operativo Anual 2025. 1.4.4.3. Proceso de Implementación POA 2025. 1.4.4.4. Informes de iniciativas presidenciales	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de	El MISPAS define como parte de su estrategia institucional la gestión y el fortalecimiento de alianzas con grupos de interés clave, tales como asociaciones profesionales, organizaciones sin fines	

Documento Externo
SGC-MAP

presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	de lucro, instituciones académicas, organismos internacionales, empresas privadas y otras autoridades públicas. Esta estrategia se encuentra planificada dentro del Plan Operativo Anual 2024, orientada a apoyar políticas públicas en salud y mejorar los servicios ofrecidos a la población. A través de la firma de convenios interinstitucionales, el MISPAS establece mecanismos formales de colaboración en diversas áreas. Ejemplos de estas asociaciones incluyen: la reforma del sistema de salud en coordinación con el Ministerio de Administración Pública, la cooperación técnica con el Proyecto de Fortalecimiento de la Resiliencia de los Sistemas de Salud apoyado por la Unión Europea, y alianzas con asociaciones farmacéuticas y médicas especializadas. También se han realizado donaciones significativas. como la entrega de electrocardiógrafos por parte del Grupo Popular y equipos Genexpert-XDR facilitados por el Programa Nacional de Tuberculosis. Se han desarrollado mesas técnicas con actores clave como el Colegio Médico Dominicano, sociedades científicas y ONGs. La efectividad de estas alianzas se revisa periódicamente mediante el monitoreo de la Matriz de Acuerdos Interinstitucionales. Este instrumento permite dar seguimiento al grado de avance, cumplimiento y resultados de los compromisos asumidos. Además, se realizan análisis de pertinencia y actualización de los acuerdos existentes para asegurar su alineación con los objetivos estratégicos y las demandas emergentes. Con base en los resultados del seguimiento, el MISPAS ajusta o renueva los convenios establecidos, incorporando aprendizajes institucionales y	

Documento Externo
SGC-MAP

	retroalimentación de los grupos de interés. También se identifican nuevas oportunidades de colaboración, promoviendo un enfoque de mejora continua en la gestión de alianzas estratégicas y el fortalecimiento de la gobernanza sectorial. **Evidencia:** 1.4.5.1. Matriz de Acuerdos interinstitucionales firmados. 1.4.5.2. Fotografías firmas de convenios. 1.4.5.3. Proyecto de Fortalecimiento de la Resiliencia de los Sistemas de Salud, con la Unión Europea, Agencia Francesa para el Desarrollo y MEPyD 2022. 1.4.5.4. Fotografías de donación de 08 electrocardiógrafos por parte del Grupo Popular (ASFL). Entrega de 2 equipos Genexpert-XDR al @snsrdo, a través del Programa Nacional de Control y Eliminación de Tuberculosis.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El MISPAS promueve la participación institucional en espacios convocados por asociaciones profesionales, gremios representativos, organizaciones sindicales y otros grupos de interés, como parte de su compromiso con el diálogo multisectorial, la transparencia y la construcción colectiva de políticas públicas en salud. Esta orientación se enmarca en el fortalecimiento de la gobernanza del sistema sanitario y en la defensa de los derechos de los servidores públicos. De forma regular, representantes del MISPAS, incluyendo el Ministro, Viceministros y Directores, asisten a eventos, encuentros y foros convocados	

Documento Externo
SGC-MAP

	por entidades como el Colegio Médico Dominicano, el Colegio de Enfermería, la Cámara de Comercio Suiza, la Asociación de Servidores Públicos, así como organizaciones sindicales como la Central Nacional de Trabajadores Dominicanos y la Confederación Nacional de Unidad Sindical (CNUS). Estas participaciones se han traducido en intercambios de propuestas, construcción de alianzas y visibilidad institucional ante diversos sectores. Se mantiene un registro institucional de las actividades en las que se participa, incluyendo documentos, fotografías y publicaciones en medios oficiales. Además, se evalúa el impacto de dicha participación mediante retroalimentación recibida, seguimiento a compromisos asumidos y análisis del valor agregado que representan estas interacciones para la política pública de salud. A partir del monitoreo, se actualizan las estrategias de participación institucional en estos espacios, priorizando aquellos con mayor potencial de incidencia o articulación sectorial. Se refuerza el vínculo con asociaciones clave, se formalizan nuevos canales de comunicación y se planifican futuras acciones conjuntas con base en los aprendizajes derivados de dichas experiencias. **Evidencias:** 1.4.6.1. Lineamientos integración a la Asociación de Servidores Públicos 1.4.6.2. Publicación revista digital de participación Sr. Ministro y Viceministro de Salud Colectiva en THINK HEALTH, actividad organizada por la Cámara de Comercio Suiza.	

Documento Externo
SGC-MAP

	1.4.6.3. Captura de pantalla reunión con grupos de interés	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	El MISPAS promueve de forma activa la conciencia pública, el reconocimiento institucional y la reputación organizacional, mediante una estrategia de comunicación centrada en las necesidades de sus grupos de interés. Esta estrategia contempla la planificación de contenidos, la difusión de resultados, el uso de medios tradicionales y digitales, y la presencia activa en las comunidades mediante acciones educativas y de servicios. Semanalmente se realiza el Programa Radial "Para Estar Bien", por el dial Quisqueya 96.1 y 98.5, con temas de vanguardia relacionados con la salud y el bienestar de la ciudadanía. Se implementa un conjunto de iniciativas que refuerzan la presencia pública del MISPAS, como la campaña mensual "Ruta de la Salud: Cambia tu Estilo de Vida", Mas Salud, Mas bienestar, en la que se desarrollan charlas, talleres y servicios médicos gratuitos en las provincias. También se ejecuta el programa "Más Salud y Esperanza de Vida", que entrega medicamentos esenciales a personas vulnerables, y la distribución de 40 cajas de respuesta rápida a las DPS y DAS para fortalecer la capacidad de reacción ante emergencias sanitarias. Asimismo, se apoya la Misión Humanitaria de Salud en colaboración con otras entidades, y se impulsan campañas comunicacionales institucionales a través del portal web, medios de prensa y redes sociales. Además, en 2025 se presentó el Plan Operativo de Respuesta ante Eventos Hidrometeorológicos, el	

Documento Externo
SGC-MAP

	cual fue ampliamente difundido como parte de los esfuerzos de preparación y prevención sanitaria. También se concretó una alianza estratégica con Alofoke Media Group para fomentar la donación voluntaria de sangre, mediante la instalación de una unidad fija en su sede. El MISPAS monitorea regularmente los resultados de sus acciones de comunicación y promoción, utilizando métricas de alcance, participación y percepción en redes sociales, medios de comunicación y canales institucionales. Se recopilan datos sobre la cobertura territorial de las campañas y la reacción del público, tanto digital como presencialmente. Con base en los resultados del monitoreo, se ajustan las campañas, los mensajes y los canales utilizados, priorizando aquellos con mayor eficacia y pertinencia para los grupos de interés. Se implementan nuevas líneas de contenido y estrategias de reputación institucional, fortaleciendo el posicionamiento del MISPAS como entidad líder en salud pública, cercana a la ciudadanía y proactiva ante emergencias. **Evidencia:** 1.4.7.1. Fotografías de la Ruta de la Salud; publicaciones del programa "Más Salud y Esperanza de Vida"; nota del plan hidrometeorológico; evidencia de la alianza con Alofoke; registro de entrega de kits de emergencia.	

Documento Externo
SGC-MAP

	1.4.7.2. Noticias portal web relacionadas con la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización. 1.4.7.3. Plan de comunicaciones. 1.4.7.4. Monitoreo de cumplimiento del plan de comunicaciones.	

Documento Externo
SGC-MAP

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
La Organización:		
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.	El Ministerio de Salud Pública (MISPAS) elaboró el Plan Estratégico Nacional de Desarrollo del Sector Salud (PLANDES 2030), y Plan Estratégico Institucional 2025-2028, siguiendo lo establecido en la Ley 1-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo, y atendiendo a la producción establecida en el Plan Operativo Anual (POA) 2024. En ambos planes, y a diferentes niveles se definen las prioridades y objetivos del sector salud hasta el año 2030, así como en periodo de corto plazo (cuatro años). Además se incluye un análisis FODA para entender los puntos fuertes y débiles, así como las oportunidades y amenazas del sector, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos. Para desarrollar el PLANDES, se crean mesas técnicas que trabajan en áreas clave como inclusión social, gobernanza, medioambiente y financiamiento. También se definen 35 proyectos prioritarios para su implementación. En la fase de control, se establecen mecanismos de seguimiento para revisar el avance de los objetivos del PLANDES y el PEI. Se realiza un seguimiento cada seis meses para ver el cumplimiento de los	No se evidencia la implementación del Sistema de Monitoreo y Seguimiento a la Planificación Estratégica Institucional, así como su articulación con los Planes Operativos Anuales.

Documento Externo
SGC-MAP

	compromisos, mientras que en base al PEI se aplicó una evaluación intermedia para medir su progreso. En la fase de actuación, los resultados de la evaluación del PLANDES se comparten en mesas sectoriales con los actores clave. En el caso del PEI, los avances se revisan en reuniones presididas por la máxima autoridad del MISPAS y los directores de las áreas involucradas. Los Resultados forman parte de la base de información para la definición del nuevo PEI 2025-2028. Para asegurar que todo se cumpla correctamente, se ha fortalecido el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME), que mide el avance de los objetivos y las metas del PEI y el POA. Mediante el establecimiento de una metodología de monitoreo. **Evidencias:** 2.1.1.1. Plan Estratégico Nacional de Desarrollo del Sector Salud 2030. 2.1.1.2. PEI 2025-2028: Análisis de contexto (FODA), como resultado de la actualización del marco estratégico institucional. 2.1.1.3. Informe de seguimiento PLANDES 2030 2.1.1.4. Informe de Evaluación PEI 2021-2024.	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	El MISPAS como parte de las metodologías para la definición de Plan Estratégico de Salud 2030, así como del PEI 2025-2028 consideró relevante la identificación de los grupos de interés, a los fines de plasmar sus necesidades y expectativas en la definición de los Programas, Proyectos e iniciativas.	

Documento Externo
SGC-MAP

	El Plan Estratégico de Salud 2030 se basa en la concertación, un principio de calidad que reforzó la gobernabilidad del proceso estratégico nacional, puesto en evidencia en la elaboración de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030. Para garantizar la participación de los diferentes grupos de interés, se crearon cuatro Comisiones Técnicas, una por cada pilar (inclusión, gobernabilidad, medio ambiente y economía), integradas por más de 35 instituciones. Los resultados de los ejercicios de planificación sectorial e institucional han sido comunicados a lo interno y externo de la institución, a través Mesas Técnicas y reuniones de trabajo, como parte de los ejercicios de implementación de PLANDES y el seguimiento a la producción institucional priorizados. Con el objetivo de conocer las necesidades y expectativas se han realizado Encuestas de Satisfacción Ciudadana, a través de las cuales se ha podido evidenciar los niveles de participación de los grupos de interés en los procesos de planificación, así como las necesidades de reforzar los procesos de articulación y difusión de las informaciones. Se ha aplicado una encuesta a las partes interesadas con el objetivo de evaluar la metodología de planificación empleada en la elaboración del Diagnóstico PLANDES 2030, así como el desarrollo de las consultas y las técnicas aplicadas en las mesas de trabajo con las comisiones técnicas.	

Documento Externo
SGC-MAP

	A partir de los resultados de las encuestas se realizan planes de mejora a fin de garantizar la mejora continua. **Evidencias:** 2.1.2.1. Matriz de partes interesadas 2.1.2.2. Comisiones Técnicas del PLANDES 2030 2.1.2.3. Encuestas Evaluación interna del proceso de PLANDES 2030. 2.1.2.4. Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023 2.1.2.5. Informe de Avance PLANDES 2030 2.1.2.6. Análisis de Resultados de la Encuesta de Evaluación interna del proceso de PLANDES 2030. 2.1.2.7. Plan de Mejora Encuesta de Satisfacción Ciudadana.	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	En el proceso de actualización y atendiendo a la planificación metodológica para la definición de los Planes Estratégicos Institucionales (PEI) 2021–2024, y 2025-2028, el MISPAS llevó a cabo una revisión exhaustiva de leyes, normativas, resoluciones y disposiciones relacionadas con la reforma del sector público, tanto a nivel sectorial como institucional, según se identifica en la matriz actualizada de análisis normativo 2025. Este análisis consideró especialmente los marcos normativos vinculados a la política pública de Acceso Universal a la Salud, contemplada en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). Paralelamente, se fortaleció la función rectora del MISPAS en salud colectiva mediante la planificación de políticas como el Plan Nacional de Gestión de Riesgos en Salud, alineado con compromisos	

Documento Externo
SGC-MAP

	internacionales como el Reglamento Sanitario Internacional (RSI) y la Agenda de Seguridad Sanitaria Mundial (GHSA). Se promovió la territorialización de la planificación, integrando diagnósticos locales, mapas de riesgo y la participación de las Direcciones Provinciales y de Área de Salud (DPS/DAS) para priorizar acciones preventivas. Como resultado del análisis normativo, se definieron los indicadores de gestión para el período 2021–2024, tal como se recoge en el PEI 2021–2024 y en el Plan Estratégico de Desarrollo del Sector Salud (PLANDES 2030). Este último se estructura sobre cinco pilares fundamentales y proyectos estructurantes, detallados a partir de la página 260 del documento. En la fase de ejecución, se han implementado estrategias clave como el fortalecimiento del Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica (SINAVE), la creación del Centro de Operaciones de Emergencias en Salud (COE-Salud) y el impulso de la participación comunitaria para la promoción de la salud y la vigilancia local. Estas acciones se alinean con los instrumentos de planificación estratégica del sector y refuerzan la capacidad de respuesta ante emergencias y riesgos sanitarios. Durante la implementación y monitoreo de los instrumentos de planificación sectorial e institucional, así como en los procesos de rendición de cuentas, el MISPAS ha considerado las	

Documento Externo
SGC-MAP

	normativas revisadas en la etapa de planificación. A tal efecto, se está ejecutando una revisión exhaustiva del marco normativo en salud, especialmente en el área de prestación de servicios individuales y colectivos. Como resultado, se oficializaron y publicaron múltiples documentos normativos y técnicos, como se evidencia en la matriz de normativas y regulaciones del PLANDES 2030, a partir de la página 114. Destacando en el lanzamiento en el año 2024, la aprobación de 26 documentos. El monitoreo continuo de indicadores de alerta epidemiológica, cobertura y desempeño institucional permite ajustar acciones y asegurar el cumplimiento de metas. Como parte de los procesos de despliegue del PLANDES 2030 y del PEI 2021–2024, se ha iniciado la operativización de las normativas y resoluciones a través de un sistema de monitoreo institucional que permite medir la incidencia de la producción normativa anual y evaluar su aplicación efectiva, según se evidencia en el informe de monitoreo, realizado por la Dirección de monitoreo y evaluación de los servicios y establecimientos de salud, actualizado al año 2024, Este enfoque de mejora continua ha motivado la actualización de protocolos, la reorientación de recursos y la capacitación del personal, alimentando el ciclo de planificación con evidencia para las decisiones futuras. **<u>Evidencias:</u>** 2.1.3.1. Plan Estratégico Institucional 2021.2024.	

Documento Externo
SGC-MAP

	2.1.3.2. Plan Estratégico de Desarrollo del Sector Salud (PLANDES 2030). 2.1.3.3. Memoria Institucional 2023. 2.1.3.4. Matriz actualizada de Marco Normativo PEI 2025-2028. 2.1.3.5. Estrategia de Salud Digital 2.1.3.6. Boletín Epidemiológico, semana 52 2.1.3.7. Resoluciones que aprueban documentos normativos 2.1.3.8. Informe de Monitoreo y Evaluación de los Servicios y Establecimientos de Salud. 2.1.3.9. Informe RSI y COE Salud.	
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.	En el marco del Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024) y el Plan Estratégico de Desarrollo del Sector Salud (PLANDES 2030), se diseñó un análisis FODA siguiendo metodologías establecidas. Asimismo, se implementó el Marco Común de Evaluación (CAF) para realizar un autodiagnóstico institucional, identificando fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas y riesgos desde el contexto interno y externo. Para la formulación del PEI 2025-2028, se efectuaron análisis de causalidad y efectos vinculados a problemas identificados, y se definieron los actores institucionales clave. Con base en el análisis FODA, se establecieron las estrategias institucionales, productos estratégicos, metas y la presupuestación necesaria. Se convocó a las instituciones miembros a sesiones participativas para recopilar información que nutriera el análisis FODA, base para el diseño de proyectos y planes de mejora gradual en el sector	

Documento Externo
SGC-MAP

	salud (PLANDES 2030). El PEI 2021-2024 fue elaborado en múltiples fases que permitieron definir apuestas, productos e indicadores fundamentados en el análisis FODA. Derivado del autodiagnóstico CAF, se desarrolló un Plan de Mejora para fortalecer la gestión institucional, enfocándose en la identificación y satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Durante 2023, se ejecutaron auditorías internas a procesos clave (compras, finanzas, planificación), de acuerdo con el procedimiento interno de auditoría vigente y las normativas aplicables. La identificación de riesgos consideró diagnósticos del contexto organizacional, objetivos y procesos, así como fuentes, eventos, amenazas y oportunidades, evaluando la naturaleza del riesgo y la confiabilidad de la información. Las matrices FODA desarrolladas sirvieron de base para definir Planes de Mejora Institucional y orientar la toma de decisiones en los Planes Operativos Anuales del MISPAS. Los planes de acción derivados del autodiagnóstico CAF y de auditorías internas se monitorean trimestralmente para evaluar avances y realizar los ajustes necesarios en las metas establecidas. En el marco de la evaluación trimestral del Plan Institucional y Sectorial, se busca formalizar un mecanismo o procedimiento interno para analizar el cumplimiento de políticas, el logro de productos estratégicos y la reducción de debilidades identificadas en los análisis FODA y Planes de Mejora, consolidando la mejora continua.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias 2.1.4.1. Plan Estratégico Institucional 2025-2028 2.1.4.2. Plan Estratégico de Desarrollo del Sector Salud (PLANDES 2030) 2.1.4.3. Autodiagnóstico CAF 2024 2.1.4.4. Plan de Mejora CAF-2025 2.1.4.5. Actas de sesiones de participación para análisis FODA-2025.	

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	Durante la definición del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, se llevó a cabo un análisis exhaustivo de la misión y visión del MISPAS, asegurando que los objetivos plasmados en los Planes Operativos Anuales respondieran a la misionalidad institucional. De igual manera, para el periodo 2025-2028 se buscó garantizar el proceso inclusivo y participativo, se organizaron talleres, mesas de trabajo y encuestas dirigidas tanto al personal interno como a las partes interesadas del sector salud, recogiendo múltiples perspectivas que fortalecieron el alineamiento estratégico. Además, la planificación se integró con los instrumentos nacionales de desarrollo, como la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, para asegurar coherencia en las metas e indicadores. La elaboración del PEI implicó un proceso por etapas que comenzó con un análisis institucional profundo, base para definir los lineamientos estratégicos y programáticos. Como resultado del proceso, se logró establecer un marco renovado para el período 2025-2028 que incluyó misión, visión, valores, ejes temáticos,	

Documento Externo
SGC-MAP

	resultados estratégicos y estrategias claras para impulsar las transformaciones necesarias en el Sistema Nacional de Salud. La programación del presupuesto institucional y los Planes Operativos Anuales se desarrolló tomando como referencia la estructura organizacional definida en el PEI, garantizando que la ejecución de productos y metas estuviera alineada con la misión y visión institucional. Esto permitió medir el avance y detectar oportunamente desviaciones para asegurar el cumplimiento de los resultados estratégicos. Se identificó la necesidad de fortalecer los procesos de monitoreo y evaluación del PEI mediante herramientas que evidencien claramente cómo las acciones anuales y trimestrales contribuyen al logro de la misión y visión. En ese sentido, en el marco del nuevo PEI 2025-2028, y con base en los resultados de las encuestas, se propuso una actualización de la misión y valores institucionales. Esta nueva formulación no solo responde al marco normativo vigente, sino que también atiende de forma explícita las funciones estructurales del MISPAS, reforzando su compromiso y rol dentro del Sistema Nacional de Salud. **Evidencias:** 2.2.1.1. Plan Estratégico Institucional 2025-2028 (Borrador/Versión Final). 2.2.1.2. Informe de Resultados de Talleres, Mesas de Trabajo y Encuestas para la Revisión de Misión y Visión.	

Documento Externo
SGC-MAP

	2.2.1.3. Marco Normativo Vigente del MISPAS. 2.2.1.4. Plan Estratégico de Desarrollo del Sector Salud (PLANDES 2030). 2.2.1.5. Plan Operativo Anual 2023 / 2024 / 2025 2.2.1.6. Matriz de Revisión Misión y Visión 2.2.1.7. Encuesta revisión de la Misión y visión 2025-2028. 2.2.1.8. Herramientas de monitoreo y evaluación del PEI.	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	La metodología definida para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI), así como de los Planes Operativos Anuales (POA), contempla la coordinación y el trabajo conjunto con los distintos grupos de interés del sector salud. En este marco, el MISPAS ha adoptado un enfoque participativo, realizando talleres, mesas de trabajo y encuestas dirigidas tanto a actores internos (autoridades, técnicos y personal operativo) como externos (instituciones del sector, organizaciones de la sociedad civil, organismos de cooperación y ciudadanía en general). Este proceso aseguró que las expectativas, necesidades y prioridades de los grupos de interés fueran consideradas de forma sistemática en la formulación de la misión, visión, valores y resultados estratégicos, fortaleciendo así la legitimidad, pertinencia y sostenibilidad de la planificación institucional. En lo que respecta a la definición del PLANDES 2030 y el PEI 2025-2028, se realizó una encuesta de expectativas a los principales actores de interés para	

Documento Externo
SGC-MAP

	el Sistema de Salud, logrando una participación de 45 actores. Durante el proceso de definición de la planificación estratégica institucional y sectorial, se recogieron y valoraron activamente los aportes expresados por los distintos grupos de interés. Las encuestas de satisfacción al ciudadano han sido una herramienta clave para identificar necesidades y percepciones sobre los servicios brindados, lo que ha permitido incluir objetivos específicos en respuesta a estas demandas. Asimismo, se llevan a cabo encuentros con las diferentes áreas e instituciones en el marco de la Mesa de Reforma del Sector Salud, con el fin de desarrollar sus capacidades para identificar necesidades y alinear sus metas anuales con las herramientas de planificación definidas. Posteriormente, se realizan reuniones específicas para validar y ajustar los contenidos de sus POA. Como medida de comunicación, compromiso institucional y rendición de cuentas, una vez finalizado el proceso de planificación operativa, cada área responsable firma formalmente su plan, en señal de conformidad con su contenido. Para el año 2025 el Plan Operativo Anual del MISPAS es registrado y monitoreado a través de la plataforma Kristal. Estos documentos son publicados en la página web institucional, como muestra de apertura y transparencia ante los distintos grupos de interés,	

Documento Externo
SGC-MAP

	promoviendo el acceso a la información y la vigilancia ciudadana sobre la gestión institucional. Como acción complementaria a la planificación participativa, el MISPAS promueve ejercicios internos que permiten evidenciar la articulación entre prioridades institucionales y los intereses de los distintos actores. Esto refuerza la alineación estratégica y fomenta una mejora continua en la toma de decisiones, basada en información validada y diálogo constructivo. **Evidencias:** 2.2.2.1. Plan Estratégico Institucional 2021–2024 2.2.2.2. Plan Estratégico de Desarrollo del Sector Salud (PLANDES 2030) 2.2.2.3. Planes Operativos Anuales 2023/2024/2025 2.2.2.4. Encuestas aplicadas a los distintos grupos de interés en el proceso PEI 2021–2024. 2.2.2.5. Informes de Encuestas al Ciudadano 2.2.2.6. Matriz de partes interesadas-PEI 2025-2028 2.2.2.7. Encuesta para conocer las necesidades, expectativas y valoración del ejercicio de la función rectora.	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	El Ministerio de Salud Pública (MSP) de la República Dominicana ha incorporado de forma transversal los enfoques de sostenibilidad ambiental, responsabilidad social, equidad de género, derechos humanos, cohesión territorial, gestión de riesgos y participación social en su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025–2028, en coherencia con los compromisos del país con los ODS, la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Durante el proceso de planificación estratégica, el MSP realizó un diagnóstico participativo a nivel institucional, sectorial y territorial, que permitió identificar brechas en equidad de género, sostenibilidad ambiental, inclusión social y resiliencia ante riesgos. Como resultado, se integraron seis políticas transversales al PEI 2025–2028: • Equidad de género • Derechos humanos • Sostenibilidad ambiental • Cohesión territorial • Gestión del riesgo • Participación social. Estas políticas fueron incorporadas en los ejes, resultados estratégicos, líneas de acción e indicadores del PEI, garantizando su aplicación transversal en toda la gestión institucional. En la implementación del PEI, el MISPAS ejecuta acciones concretas que reflejan estos enfoques, tales como: • Capacitación del personal en género, derechos y sostenibilidad. • Programas de salud con enfoque territorial, cultural y diferencial. • Medidas para reducir el impacto ambiental de los servicios de salud. • Fortalecimiento de la capacidad institucional y comunitaria para la gestión de riesgos sanitarios y climáticos. • Articulación con actores sociales y comunitarios para garantizar inclusión y participación.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Estas acciones están reflejadas en los Planes Operativos Anuales y el presupuesto institucional. El MSP ha definido indicadores para dar seguimiento a la incorporación efectiva de estos enfoques, tales como: • Cobertura de servicios con equidad de género. • Cumplimiento de normativas ambientales en instalaciones de salud. • Inclusión de poblaciones vulnerables en programas y servicios. • Evaluaciones participativas del impacto social y territorial. Los resultados se revisan periódicamente mediante informes, auditorías y sesiones de seguimiento con responsables de ejecución. Con base en los resultados del monitoreo, se realizan ajustes en estrategias, metas y procesos. El MSP promueve la mejora continua a través de: • Revisión anual del PEI y los POA. • Retroalimentación institucional y comunitaria. • Incorporación de buenas prácticas nacionales e internacionales. • Actualización de capacidades del personal y de las herramientas de gestión. **Evidencias:** 2.2.3.1. Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género 2020-2030 (PLANEG III). 2.2.3.2. POA 2023/2024/2025 2.2.3.3. Estructura Programática.	

Documento Externo
SGC-MAP

	2.2.3.4. Matriz PEI- 2025-2028 Políticas Transversales 2.2.3.5. Planes de acción de la Políticas Trasversales EDI 2.2.3.6. Informe EDI-2024-2025 2.2.3.7. Informe PLANEG 2024-2025 2.2.3.8. Planes de Acción Políticas Transversales (EDI) 2.2.3.9. Informes Políticas Transversales 2025 2.2.3.10. Circular difusión resultados Políticas Transversales.	
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.	El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), como parte de la Planificación Operativa Anual (POA) 2024, definió el presupuesto anual, siguiendo los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto, asegurando la previsión adecuada de recursos para la ejecución de las prioridades institucionales. Además, dentro de los entregables del POA 2024, se estableció el compromiso de elaborar el Plan Anual de Compras, con la finalidad de asegurar los procesos de adquisición de bienes y servicios necesarios para operacionalizar la producción institucional, en concordancia con el presupuesto aprobado. La institución, en atención a los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto, elabora y presenta la propuesta de presupuesto institucional y el Plan Anual de Compras y Contrataciones en los meses de agosto y enero de cada año, respectivamente.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Con la aprobación formal de ambos planes, se inicia su ejecución. Se atienden convocatorias trimestrales para que las distintas áreas del MISPAS realicen sus requerimientos de acuerdo con lo establecido en el POA 2024, garantizando el flujo ordenado y oportuno de las solicitudes. La Dirección de Planificación realiza una evaluación rigurosa de todas las solicitudes de compra, utilizando el Manual de Procesos y Procedimientos institucional, para validar que los requerimientos estén alineados con el POA y el Plan Anual de Compras. Adicionalmente, se elaboran informes trimestrales que reflejan las ejecutorias físicas y financieras de las áreas, evidenciando el avance en el logro de las metas y prioridades institucionales. Se identificó la necesidad de fortalecer el cumplimiento de los lineamientos y fechas establecidas para la presentación, por parte de las áreas del MISPAS, de los requerimientos de compras y contrataciones. De igual forma, es necesario mejorar las especificaciones técnicas en las solicitudes, con el fin de reducir la recurrencia de devoluciones y retrasos en los procesos de licitación, optimizando la eficiencia de las adquisiciones. Este enfoque de mejora continua contribuirá a aumentar la efectividad en la gestión de recursos y en la implementación de los planes institucionales.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: 2.2.4.1. Matriz Informes de fichas tramitadas al Departamento de Compras y Contrataciones 2.2.4.2. Procedimiento de Compras y Contrataciones. 2.2.4.3. Informe de ejecución del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2.2.4.4. Informe de ejecución del Presupuesto 2.2.4.5. Presupuesto Anual MISPAS 2023/2024/2025 2.2.4.6. Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023/2024/2025 2.2.4.7. Circular para la presentación de necesidades de compras. 2.2.4.8. Planificación Anual Operativa 2023/2024/2025 2.2.4.9. Estructura Programática del Presupuesto MISPAS 2023/2024/2025 2.2.4.10. Informes Trimestrales de evaluación de las Metas Físicas y Financieras (anual 2023/2024/2025) 2.2.4.11. Ejemplo de Ficha de Validación Requerimientos de Compras. 2.2.4.12. Matriz de alineación POA-Presupuesto-PACC.	

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	El Ministerio de Salud Pública (MISPAS) cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021–2024, que establece las prioridades estratégicas institucionales. Estas se desarrollan de forma operativa mediante los Planes Operativos Anuales (POA) de las distintas áreas. El PEI es formulado cada cuatro (4) años, conforme a los lineamientos metodológicos definidos por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), en coordinación con la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). La planificación estratégica está alineada con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional Plurianual del Sector Salud (PNPSS), y otros marcos estratégicos sectoriales e internacionales. Asimismo, el PEI responde a la nueva estructura organizacional del MISPAS, aprobada mediante la Resolución No. 000068-21, que separa funciones rectoras y prestadoras, en consonancia con la misión institucional. Durante su elaboración, se incorporaron insumos de diversas áreas técnicas, órganos desconcentrados y actores del sistema nacional de salud, promoviendo la participación interna y la legitimidad del proceso. El proceso de planificación estratégica se ejecuta de manera estructurada a través del procedimiento institucional siguiendo la metodología de	

Documento Externo
SGC-MAP

	Planificación Dispuesta por el Ente Rector Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, en base a la cual se ajustará el proceso DPI-MA-0001 "Manual de Planificación y Desarrollo" (Versión 01). Esta establece como insumos clave para el diseño del PEI: • END 2030 • PNPSP • Plan Sectorial de Salud 2030 • Planes Estratégicos OPS y COMSICA • Resultados del PEI vigente 2021-2024 • Marco Normativo. Los POA integran productos y programas priorizados y orientados a resultados (PoR), así como la producción que responde a los proyectos financiados con fondos de la Cooperación internacional, considerando en su definición el enfoque en salud pública, género, derechos humanos, sostenibilidad ambiental y cohesión territorial. La ejecución de la planificación cuenta con el respaldo tecnológico de sistemas como SIGEF, y en el año 2025 se incorpora a lo interno del MISPAS la plataforma Krysthal, así como el sistema de seguimiento de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), coordinado por el MEPyD, Presidencia y el MAP. Asimismo, se dispone de una estructura organizacional fortalecida, conforme a la Resolución No. 000068-21, en base a la cual, durante el 2024, se realizó una encuesta dirigida a los directivos para evaluar sus oportunidades y	

Documento Externo
SGC-MAP

	avances en la implementación como parte de la planificación prevista en el POA 2024. En el marco del POA 2023, se estableció la producción de informes trimestrales de monitoreo, para medir el grado de cumplimiento de las prioridades institucionales del PEI. Estos informes incluyen metas físicas y financieras y son utilizados como insumo para la revisión anual de resultados y el redireccionamiento de acciones. Estos informes continuaron su desarrollo tanto en el año 2024 como en el 2025. Adicionalmente, se diseñó un Plan de revisión de la estructura organizacional, que incluye cronogramas, responsables y resultados esperados. Este proceso se evalúa mediante indicadores vinculados al cumplimiento institucional y al fortalecimiento de la rectoría del sector. Existen mecanismos de seguimiento mediante tableros de control e informes de gestión, además de una plataforma institucional de monitoreo. Se ha incluido en el PEI, evaluaciones intermedias que permitan ajustar las estrategias y metas frente a nuevas condiciones del entorno. **Evidencias:** 2.3.1.1. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021–2024 2.3.1.2. Resolución No. 0068-2021 – estructura organizacional del MISPAS 2.3.1.3. Proceso de Gestión de la Planificación Institucional	

Documento Externo
SGC-MAP

	2.3.1.4. Manual DPI-MA-0001 Versión 01 2.3.1.5. Organigrama actualizado del MISPAS 2.3.1.6. Estructura programática 2023 2.3.1.7. Informes de Monitoreo Trimestral 2.3.1.8. Informe de metas físicas y financieras 2.3.1.9. Plan de Implementación de la Estructura Organizacional 2.3.1.10. Tableros de control institucional / Sistema SIGEF 2.3.1.11. Documento Metodología MEPyD. 2.3.1.12. Metodología Evaluación PEI	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Como parte de los compromisos del MISPAS con las políticas de transparencia gubernamental se ha concebido la publicación de Planificación Estratégica y Operativa Institucional a través de la Página web y el portal de transparencia. Con el establecimiento de la EDI, y la definición de su Plan de Trabajo, el MISPAS comunica objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés para garantizar el compromiso de datos abiertos. Se comunican los objetivos, planes/tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal de los diferentes niveles organizacionales, para garantizar una implementación efectiva y uniforme, a través del monitoreo de los indicadores. A partir de la implementación de la EDI, el MISPAS ha desarrollado la estrategia de comunicación a las autoridades y directivos los resultados de los distintos indicadores de gestión.	

	Así mismo, mediante los informes trimestrales de seguimiento a las metas físicas y financieras se realizan los procesos de socialización de los resultados y el avance de las metas planificadas. **Evidencias:** 2.3.2.1. Plan Estratégico Institucional 2021.2024 - página 86 2.3.2.2. Plan Operativo Anual 2023 2.3.2.3. Plan Operativo Anual 2024 2.3.2.4. Resultados EDI 2023 2.3.2.5. Resultados EDI 2023 y proyección 2024 2.3.2.6. Publicación en redes 2.3.2.7. Portal MISPAS - Memorias Publicadas 2.3.2.8. Plan Operativo Anual 2023 2.3.2.9. Plan de Trabajo EDI 2024 MISPAS 2.3.2.10. DPD-PPP-MA-002 Manual de formulación Monitoreo y Evaluación de planes Programas y Proyectos 2.3.2.11. Seguimiento puntuación Indicadores 2023 2.3.2.12. Resultados EDI 2023 2.3.2.13. Resultados EDI 2023 y proyección 2024 2.3.2.14. Comunicación de Resultados EDI 2023 2.3.2.15. Seguimiento puntuación Indicadores 2023	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	En cumplimiento con los compromisos del MISPAS hacia la transparencia gubernamental, se ha dispuesto la publicación de la Planificación Estratégica y Operativa Institucional en el portal institucional y el Portal de Transparencia, promoviendo la rendición de cuentas y el acceso público a la información.	No se realiza una socialización con la MAE de los resultados del monitoreo.

Documento Externo
SGC-MAP

	En 2025, se incorporó una plataforma tecnológica de seguimiento institucional que permite a todas las áreas registrar, monitorear y visualizar en tiempo real el avance de sus planes y metas. Esta herramienta ha mejorado la articulación entre niveles organizacionales y ha facilitado la disponibilidad de datos para la toma de decisiones Se han elaborado informes periódicos de monitoreo físico-financiero, extraídos de la plataforma tecnológica, los cuales han sido socializados sistemáticamente con los actores directivos y técnicos. Esto ha garantizado una evaluación continua del desempeño institucional y ha promovido la transparencia y la mejora de la gestión. A partir del uso de la plataforma y los procesos de monitoreo, se han identificado oportunidades de mejora en la coordinación y seguimiento de los POA. **Evidencias:** 2.3.3.1. Informes de Monitoreos 2.3.3.2. Manual de Planificación aprobado 2.3.3.3. Comunicaciones de logro obtenido indicadores 2.3.3.4. Matriz de Seguimiento indicadores 2.3.3.5. Memoria publicada y correo de socialización 2.3.3.6. Correo circulando resultados Monitoreo 2.3.3.7. Comunicaciones socialización Plataforma y monitoreo.	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	El MISPAS define y comunica sus objetivos, estrategias, planes y metas a través de la Planificación Estratégica y Operativa Institucional. Se establecen indicadores claros vinculados a la Estructura Programática del Presupuesto y al Plan Nacional Plurianual del Sector Público, con la finalidad de orientar la gestión institucional y facilitar el seguimiento del cumplimiento. El Plan Operativo Anual (POA) es ejecutado y monitoreado trimestralmente, con el apoyo de una plataforma tecnológica implementada en 2025 que permite el seguimiento continuo de la producción institucional en todas las áreas. Se elaboran informes de monitoreo físico-financieros dentro de los primeros 15 días de cada trimestre. Las áreas responsables aplican los planes de implementación definidos para cada indicador y desarrollan actividades orientadas a alcanzar las metas establecidas. Los informes trimestrales de monitoreo son socializados con las autoridades, viceministros, direcciones y equipos técnicos, facilitando la evaluación conjunta del nivel de avance, logros, retrocesos y oportunidades de mejora. Además, se realiza un análisis de los resultados alcanzados respecto al Plan Estratégico Institucional 2021-2024, que servirá de base para la formulación del PEI 2025-2028. Se llevan a cabo reuniones periódicas para concientizar sobre el compromiso institucional y evaluar la efectividad de los procesos de medición y seguimiento.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Con base en los resultados del monitoreo y la evaluación, se identifican ajustes y mejoras a implementar en la planificación y ejecución de las actividades institucionales. **Evidencias:** 2.3.4.1. Procedimiento DPD-MA-001 Versión 01 establece un Monitoreo trimestral de la Producción. 2.3.4.2. Informe Trimestrales Monitoreo al POA 2023. 2.3.4.3. Reporte trimestral de los indicadores de Gestión Presupuestaria.	

Documento Externo
SGC-MAP

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
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	El MISPAS ha establecido su compromiso con la innovación mediante la emisión de la Política de Innovación DPI-PO-004 (versión 01, del 06/05/2021). Esta política define una hoja de ruta institucional para promover la mejora continua, con foco en la eficiencia y la transformación de procesos clave. De igual manera, en el periodo 2024-2025 de ha definido una hoja de ruta que establece los compromisos tecnológicos a ser impulsados por el MISPAS para automatizar seis (6) servicios de diferentes áreas misionales: Hemocentro Nacional, Laboratorio Dr. Defilló, Instituto Nacional de Coordinación de Trasplante, Dirección de Habilitación, Dirección de Acceso a Medicamentos de Alto Costo, Dirección de Inmunoprevenibles por Vacunas. Como parte del Plan Operativo Anual (POA) 2025, el ministerio ha priorizado el desarrollo de las citadas herramientas tecnológicas, así como la implementación de una herramienta de planificación institucional (Plataforma Krystal) que optimiza formulación, monitoreo y evaluación de la planificación estratégica y operativa. En el POA 2025, la Dirección de Tecnología de la Información (DTIC), junto al Viceministerio de Fortalecimiento y Desarrollo ha trazado metas específicas, entre ellas la implementación de la	

Documento Externo
SGC-MAP

	Estrategia de Salud Digital, en línea con las políticas de transformación digital del Estado.
	
	Acciones implementadas:
	
	• Desarrollo y puesta en marcha de la Plataforma Krystal para la planificación institucional.
	• Implementación de Puntos GOB en Occidental Mall y Santiago, facilitando acceso ciudadano.
	• Fortalecimiento de plataformas de trazabilidad de solicitudes y mejora en la gestión operativa.
	• Adopción de la firma digital en todas las áreas del MISPAS (141 funcionarios agregados).
	• Puesta en marcha de:
	  ○ Buzón digital de subsanaciones de compras y contrataciones.
	  ○ Buzón digital de correspondencias.
	  ○ Sistema OsTicket para soporte técnico y seguimiento de solicitudes en línea.
	  ○ Lanzamiento de la Estrategia de Salud Digital.
	  ○ Lanzamiento de la Plataforma tecnológica del Laboratorio Dr. Defilló
	
	Como parte de las acciones para fortalecer el seguimiento a la implementación y desarrollo de las Plataformas, la Dirección de Tecnología de la Información planifico y desarrollo una serie de encuentros semanales, mensuales y trimestrales, a los fines presentar los avances en el desarrollo de los aplicativos.
	
	De igual manera, se estableció la comunicación periódica de logros y mejoras como a la máxima autoridad Ministerial, directivos del Ministerio, así	

Documento Externo
SGC-MAP

	como través de correos institucionales dirigidos a grupos de interés. Establecimiento del Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (Resolución 000024-2021), como instancia técnica clave en el proceso de gobernanza digital. Como parte de las acciones de consolidación, se han aumentado las partidas presupuestarias para el desarrollo de iniciativas de innovación, se reforzó el liderazgo de la Dirección de Tecnología de la Información como eje técnico estratégico de transformación y se fomentó la cultura organizacional orientada a la innovación mediante formación continua, reconocimiento interno y alianzas externas. **Evidencia:** 2.4.1.1. Política de Innovación DPI-PO-004 (versión 01, 06/05/2021) 2.4.1.2. Hoja de Ruta Tecnológica 2024–2025. 2.4.1.3. Plan Operativo Anual (POA) 2025 2.4.1.4. Comunicación Puesta en Marcha de la Plataforma Krystal 2.4.1.5. Adopción de Firma Digital Institucional. 2.4.1.6. Listado de Seguimiento periódicos, implementación herramientas tecnológicas, mediante Encuentros Periódicos 2.4.1.7. Incremento Presupuestario para Innovación 2.4.1.8. Primer informe de Monitoreo POA en la Plataforma Kristhal 2.4.1.9. Evidencia lanzamiento Sistema informático Laboratorio Dr. Defilló.	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	El MISPAS cuenta con la política de Benchmarking-BenchLearning DPI-PO-005, que establece las directrices para la identificación y ejecución de benchmarking internos y externos dentro del Ministerio. Asimismo, el Plan Operativo de la Dirección de Tecnología de la Información y la Comunicación (DTIC) contempla acciones clave, como la elaboración de normas y lineamientos para el intercambio de información en salud y la implementación de la Plataforma de Interoperabilidad e Intercambio de Datos del Sistema Nacional de Salud. En 2024, el MISPAS lanzó la Estrategia Nacional de Salud Digital 2024–2028, alineada con la Agenda Digital 2030 y el Plan Estratégico Nacional de Salud (PLANDES) 2030. Esta estrategia establece un marco sólido para la transformación digital del sector salud, con énfasis en la equidad, la inclusión digital y la innovación tecnológica. El MISPAS, a través del Departamento de Cooperación Internacional, promueve la colaboración con organizaciones y entidades internacionales en salud, asegurando la representación del país en foros globales donde se intercambian buenas prácticas y conocimientos técnicos. El Ministerio forma parte del Consejo de Ministros de Salud de Centroamérica (COMISCA), instancia política del Sistema de la Integración	

Documento Externo
SGC-MAP

	Centroamericana (SICA), que prioriza los desafíos regionales en salud. Acciones tecnológicas implementadas: • Implementación de X-Road como canal de interoperabilidad, en cumplimiento con el Marco Nacional de Interoperabilidad Gubernamental, permitiendo la conexión con otras entidades del Estado. • Desarrollo y publicación del portal de API's del MISPAS, que facilita la interoperabilidad intra e interinstitucional a través del despliegue de diversas interfaces de programación. • Actualización del asistente virtual Alba MSP, incorporando nuevas funcionalidades que permiten consultar expedientes de la Dirección de Acceso a Medicamentos de Alto Costo mediante la cédula del beneficiario o solicitante. • Proyecto piloto del "expediente único" del paciente en tres hospitales públicos, permitiendo que todos los médicos que el paciente visite tengan acceso a un solo documento que contenga su historial clínico y listado de medicamentos recetados. Se firmó un convenio de cooperación con el Centro Nacional de Ciberseguridad, estableciendo mecanismos orientados a la implementación de los objetivos estratégicos de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad. El Taller de Salud Digital, celebrado el 24 de febrero de 2023, reunió a directores y responsables de	

Documento Externo
SGC-MAP

	tecnología del sector salud, sirviendo como plataforma de evaluación e intercambio de avances institucionales y buenas prácticas, con participación de entidades nacionales e internacionales. Además, el MISPAS, en colaboración con la Organización Panamericana de la Salud, presentó avances en la evaluación de las Funciones Esenciales de Salud Pública durante el 2021–2023, siendo la República Dominicana el primer país de América en cumplir con el compromiso de fortalecer el sistema de salud y garantizar el acceso a servicios de calidad. Para fortalecer los intercambios interinstitucionales y regionales, se reconoce la necesidad de identificar o mapear a los actores clave con capacidades consolidadas, cuyo conocimiento y experiencia puedan ser aprovechados por el MISPAS para consolidar sus procesos de mejora continua. En este sentido, se destaca la colaboración estratégica entre autoridades de salud dominicana y el Centro Latinoamericano de Perinatología, con énfasis en la importancia de profundizar el uso del SIP Plus para la obtención de datos de calidad que favorezcan el monitoreo y la toma de decisiones. **Evidencias** 2.4.2.1. DPI-PO-005 versión 01. 2.4.2.2. Informe de Representación Internacional, en Salud Digital. 2.4.2.3. Estrategia Nacional de Salud Digital 2024–2028. 2.4.2.4. Convenio de cooperación con el Centro	

Documento Externo
SGC-MAP

3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	El MISPAS cuenta con la política de Innovación DPI-PO-004, cuyo propósito es establecer en las estrategias orientadas a fomentar actividades de innovación. La meta principal es mejorar la eficiencia en la gestión mediante la optimización continua de procesos y actividades institucionales. Las innovaciones con impacto social y en los grupos de interés se comunican a través de la página web del MISPAS, correos internos y redes sociales. En 2023, se llevó a cabo una campaña para dar a conocer la implementación del Centro de Contacto "Cuida tu Salud Mental". Como parte de esta iniciativa, se desarrolló una plataforma para el registro de atenciones de salud mental brindadas por la línea "Cuida tu Salud Mental". Además, se apoyó en la instalación de los equipos para los agentes de llamadas y en la puesta en funcionamiento de la central telefónica destinada a esta función. Asimismo, se desarrolló y publicó la primera versión de la Biblioteca Virtual de Salud de la República Dominicana. Este portal, gestionado por la Dirección de Investigación en Salud, facilita el acceso de usuarios e investigadores a una amplia bibliografía nacional vinculada al ámbito de la salud. Adicionalmente, la institución se registró en el repositorio de software público del Estado Dominicano, permitiendo así la publicación y acceso a software, rutinas y documentación disponible, accesible para todas las instituciones estatales.	No se evidencia la comunicación e implementación de la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes

Documento Externo
SGC-MAP

	El MISPAS también impulsa programas clave como el Plan Nacional de Vacunación, la Estrategia Nacional de Salud Mental y el Fortalecimiento del Primer Nivel de Atención, buscando asegurar cobertura amplia y eficiente en servicios de salud preventiva y curativa. Se desarrolló un portal de pacientes que permite el acceso a los registros disponibles en el Datawarehouse. A través de este portal, los usuarios también pueden generar certificados digitales de inmunizaciones dentro del esquema nacional. Para fortalecer las capacidades digitales, se realizó una capacitación dirigida al personal del Ministerio en el uso de herramientas digitales disponibles en la plataforma Google Workspace. Esto facilitó un mejor aprovechamiento de dichas herramientas, contribuyendo a la mejora del desempeño laboral. El Ministerio monitorea de manera constante indicadores de desempeño relacionados con la innovación tecnológica y la calidad del servicio, aplicando auditorías internas y recabando retroalimentación de usuarios para garantizar la mejora continua. Además, impulsar alianzas estratégicas con entidades académicas, organismos internacionales y el sector privado para potenciar los recursos y capacidades tecnológicas del Ministerio. **Evidencias:** **2.4.3.1. D**PI-PO-004 versión 01.	

Documento Externo
SGC-MAP

	2.4.3.2. Plataforma de registro de atenciones de salud mental "Cuida tu Salud Mental". **2.4.3.3.** Biblioteca Virtual de Salud de la República Dominicana. **2.4.3.4.** Captura Registro en el repositorio de software público del Estado Dominicano, y divulgación. **2.4.3.5.** Informe de capacitación en herramientas digitales Google SPACE	
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.	El Ministerio de Salud Pública ha establecido políticas y procedimientos documentados que facilitan la captación y gestión de ideas innovadoras y conocimientos aportados por colaboradores y partes interesadas. Además, el MISPAS se ha integrado a la Estrategia Nacional de Salud Digital 2024-2028, que busca mejorar la prestación de servicios mediante el uso de tecnologías sanitarias. El MISPAS gestiona de forma eficiente las Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) recibidas a través de la línea 311 y buzones internos, integrando la retroalimentación del personal para identificar oportunidades de innovación en la gestión. Estos insumos son evaluados periódicamente por la Comisión de Ética para asegurar su adecuada atención y el impulso de mejoras. Iniciativas destacadas incluyen: • Monitor Global de Salud Digital: Publicación en mayo 2023 del nivel de madurez digital, resultado de un levantamiento interinstitucional realizado en 2022 bajo la Agenda Digital 2030, que orienta acciones innovadoras para fortalecer la salud digital.	No se evidencian controles y acciones definidas para fomentar las 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. No se evidencian política de reconocimiento formal al personal

Documento Externo
SGC-MAP

	• Certificación de Exequátur Digital: Implementación del proceso digital de verificación y certificación con firma digital, aprobada por Resolución 0014-2023, mejorando la eficiencia y reduciendo tiempos y costos en la atención a profesionales de la salud. • Incorporación al Sistema SIRITE: Facilitación al ciudadano para consulta y pago de servicios con tarjetas de crédito/débito, aumentando la accesibilidad y valor agregado de los servicios ofrecidos. El Comité CIGETIC realiza reuniones mensuales para presentar los avances en innovaciones tecnológicas, revisando indicadores de impacto y asignando responsabilidades claras a los involucrados para garantizar la ejecución oportuna de las acciones acordadas, asegurando la alineación con los objetivos estratégicos y la satisfacción ciudadana. Para fortalecer la cultura de innovación, se plantea implementar mecanismos de reconocimiento formal al personal por sus contribuciones innovadoras, junto con campañas de difusión interna y externa que visibilicen los beneficios y resultados obtenidos con las iniciativas implementadas. Estas acciones buscan motivar la creatividad continua, generar compromiso y asegurar la mejora sostenible en la gestión pública. **Evidencia:** 2.4.4.1. **Informe** Plataforma de registro y gestión de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y	

Documento Externo
SGC-MAP

	Sugerencias (QDRS) a través de la línea 311. 2.4.4.2. Resultado de Encuesta de Satisfacción de Servicios. 2.4.4.3. Informe de la Comisión de Ética sobre las sugerencias recibidas del personal. 2.4.4.4. Informe "Monitor Global de Salud Digital 2023", levantamiento y resultados del nivel de madurez en Salud Digital. 2.4.4.5. Resolución 0014-2023 que aprueba la implementación y vigencia de la Certificación de Exequátur Digital. 2.4.4.6. Plataforma SIRITE para consulta y pago digital de servicios de salud. 2.4.4.7. Actas de reuniones mensuales del Comité CIGETIC con registro de innovaciones tecnológicas presentadas y acciones asignadas. 2.4.4.8. Plan y reportes de campañas internas de difusión y reconocimiento a innovaciones implementadas. 2.4.4.9. Registro de buzones QRSS y reporte consolidado de sugerencias y propuestas de mejora recibidas.	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Para asegurar la implementación efectiva de los cambios planificados, se garantiza la disponibilidad oportuna y adecuada de los recursos necesarios, fundamentándose en la Estructura Programática del Presupuesto del MISPAS, que evidencia los recursos asignados para el logro de las metas del Plan Operativo Anual (POA) y el cumplimiento de compromisos institucionales. El presupuesto aprobado en el POA, tanto a nivel institucional como específico de la Dirección de	

Documento Externo
SGC-MAP

	Tecnología y Comunicación, contempla las adquisiciones y contrataciones necesarias para alcanzar los objetivos definidos. A través del Departamento de Cooperación, se identifican actores internacionales que complementan los recursos internos, fortaleciendo el logro de las metas. Las adquisiciones y contrataciones se ejecutan mediante su inclusión en el Plan Anual de Compras y Contrataciones, con requerimientos presentados trimestralmente por la Dirección de Tecnología, y aprobados según los procesos establecidos, incluyendo compras menores y la autorización del Comité de Compras. Los avances en el cumplimiento de las metas y la correcta ejecución de recursos se reportan en informes trimestrales y anuales, además de ser reflejados en la memoria institucional, facilitando el seguimiento y control de la gestión. Continúa siendo necesario ajustar la planificación presupuestaria para innovación y desarrollo tecnológico, motivo por el cual, basado en los resultados, se impulsa la planificación integral para prever partidas presupuestarias adecuadas y mejorar la asignación de recursos, buscando superar las restricciones presupuestarias actuales. **Evidencias:** 2.4.5.1. Presupuesto del MISPAS 2023. 2.4.5.2. Plan Operativo Anual Dirección de Tecnología y Comunicación. 2.4.5.3. Apoyos de SECOMISCA y RECAINSA.	

Documento Externo
SGC-MAP

	2.4.5.4. Plan Anual de Compras y Contrataciones del MISPAS. 2.4.5.5. Informes trimestrales de requerimientos de la Dirección de Tecnología. 2.4.5.6. Actas del Comité de Compras y Contrataciones, equipos tecnológicos. 2.4.5.7. Informes trimestrales y anuales de la Dirección de Tecnología. 2.4.5.8. Memoria institucional anual. 2.4.5.9. Informe de limitaciones presupuestarias y análisis de techo presupuestario del MISPAS. 2.4.5.10. DPI-PO-004 versión 01.	

Documento Externo
SGC-MAP

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
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	El MISPAS gestiona la planificación de las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos, esta actividad se encuentra planificada en el POA de RRHH ante MEPYD, la presupuestación de necesidades de los recursos humanos ante DIGEPRES y la planificación de los recursos humanos ante el MAP, en congruencia con las estrategias contempladas en el Plan Estratégico Institucional y Plan Sectorial, las cuales buscan el fortalecimiento institucional. Periódicamente, se realizan análisis de cargos y remuneraciones valorando el cumplimiento de las normativas y lineamientos establecidos para la contratación de personal completa y el proceso de análisis de necesidades de recursos humanos de cara al Fortalecimiento Institucional, lo cual sumado a los controles mediante pruebas y evaluaciones realizadas desde el Depto. de Reclutamiento y Selección. Anualmente se realizan detección de necesidades de los recursos humanos, donde se evidencia la situación actual en materia de personal que presenta la institución. Se realiza la Matriz de planificación Recursos Humanos y se remite al MAP.	

Documento Externo
SGC-MAP

	A partir del análisis de la información recabada, se ajustan las estrategias institucionales, se actualizan los planes operativos y el presupuesto. **Evidencias:** 3.1.1.1. PEI 2021-2024. Ver: https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/documentos_oai/51/planificacion-estrategica/31046/pei.pdf 3.1.1.2. POA RR.HH. 2025 3.1.1.3. Planificación de Recursos Humanos. https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638614751623005315-Planificacion-de-RRHH-validadas-(SALUD-PUBLICA)-2025.pdf 3.1.1.4. Informes de análisis de cargos y remuneraciones. 3.1.1.5. Lineamientos para la planificación y presupuestación de las necesidades de Recursos Humanos para el año 2026. 3.1.1.6. Planificación de RRHH 2024 remitida al MAP.	
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.	En el MISPAS, mediante la Dirección de Recursos Humanos, planifica, monitorea y ejecuta los subsistemas de gestión humana, mediante el Plan Operativo Anual de Recursos Humanos. Estos han diseñado, establecido e implementado reglamentos, políticas y procedimientos y herramientas de control con aplicación de los diferentes subsistemas de gestión humana, establecidos bajo el lineamiento de la Ley núm. 41-08, y sus diferentes reglamentos de aplicación. En la actualidad, se cuenta con los documentos para el fortalecimiento de los diferentes subsistemas.	No se evidencia el sistema de retribución de compensación y beneficios, aprobado y socializado. No se evidencia el proceso de desarrollo e implementación de políticas Institucional para el sistema de Bienestar Laboral. No se evidencia la actualización del reglamento interno de recursos humanos

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: 3.1.2.1. Reglamento Interno de Recursos Humanos. 3.1.2.2. Política de Reclutamiento y Selección. 3.1.2.3. Procedimiento de Capacitación. 3.1.2.4. Matriz de Suplentes. 3.1.2.5. Comunicación de aprobación Escala Salarial MISPAS. 3.1.2.6. Informes de análisis de cargos y remuneraciones. 3.1.2.7. Procedimiento para la Promoción basada en el Mérito.	
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.	El MISPAS, desde la Dirección de RRHH, considera en su planificación los principios marcados en la Ley de Función Pública, además, ha implementado y establecido los controles para garantizar las políticas de RRHH, considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. Desde los subsistemas de recursos humanos se garantiza el cumplimiento de estos principios, mediante el reclutamiento y selección, las relaciones laborales, el proceso de inducción, la descripción de los perfiles de puestos. El diseño y aprobación de la División de Bienestar Laboral, con el fin de mantener y fortalecer las acciones en favor del equilibrio vida-trabajo, así como la implementación de las directrices técnicas para la implementación de la Sala de Bienestar Laboral. Los procesos de selección incluyen aplicación de evaluación psicológica, técnica, entrevistas y comprobación de los conocimientos avalados en los soportes de los currículos de los postulantes,	

Documento Externo
SGC-MAP

	evidenciando objetividad y neutralidad en el proceso. **Evidencias:** 3.1.3.1. Plan Operativo Anual (POA 2025) 3.1.3.2. Reglamento Interno de Recursos Humanos 3.1.3.3. Borrador de las Directrices Técnicas para la implementación de la Sala de Bienestar Laboral 3.1.3.4. Estructura organizativa de la Dirección de Recursos Humanos.	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	El MISPAS gestiona el desarrollo profesional de su personal basado en las necesidades manifestadas por el área, tomando en cuenta los criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones- Plan Operativo anual. De enero a marzo 2025 se han realizado evaluaciones y promociones de colaboradores de las distintas áreas del MISPAS, basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones. Durante el periodo 2024-2025 se han realizado la presupuestación de las necesidades presupuestaria para la nivelación de salario del personal, así como, promociones del personal basado en criterios de mérito, justicia, equidad retributiva y sin discriminación: 1) Ajustar al salario mínimo de la escala salarial para todos los niveles ocupacionales, según su grupo desde el I – Servicios Generales hasta el V-Dirección.	

Documento Externo
SGC-MAP

	2) Cambio de categoría del personal médico de la Red COVID-19 y nivelación a la escala salarial establecidas para el Sistema Nacional de Salud. 3) Ajuste de salario al personal de salud acorde al acuerdo pactado entre el Gobierno Médico y el CMD. Con el objetivo de garantizar los nuevos ingresos mediante carreras administrativas fueron planificados y ejecutados concursos públicos durante los años 2023 y 2024 y su la ejecución según se evidencia en el portal del SISMAP. **Evidencias:** 3.1.4.1. POA RR.HH 3.1.4.2. Reporte de Concursos Públicos a través del SISMAP. 3.1.4.3. Portal Concursa 3.1.4.5. Volante de nómina de ajuste de salario. 3.1.4.6. Certificado de nombramiento provisional del personal elegido por concurso.	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	El MISPAS una vez realizado el proceso de inducción al personal se ejecuta la creación y firma del acuerdo de desempeño, documento que contiene los compromisos entre supervisor y supervisado sobre los resultados que deberá lograr el servidor durante el período evaluado. Planificado en el POA de Recursos Humanos. Por medio de este proceso, se busca garantizar la alineación con los instrumentos de planificación POA y PEI y que se puedan establecer metas niveladas entre los colaboradores.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Dichos acuerdos se monitorean trimestralmente internamente y por el MAP, a través de una entrevista seguimiento y al final de año se realiza la evaluación del rendimiento individual. Con el monitoreo y seguimiento de los planes, programas y proyectos institucionales, se valida también la efectividad del instrumento con respeto a los resultados estratégicos institucionales de acuerdo con los indicadores institucionales que componen el Sistema de Medición de Desempeño Institucional al cual está adscrito toda institución u órgano del sector público. **Evidencias:** 3.1.5.1. Plan Operativo Anual 2025 3.1.5.2. Informe de resultados de evaluaciones de desempeño. 3.1.5.3. Portal del SISMAP – Gestión Pública acuerdo de desempeño.	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	El MISPAS dispone de una unidad organizativa de igualdad de género, datos o estadísticas desagregados por géneros, considerando los elementos expuestos en el ejemplo. El POA de dicha unidad contempla las actividades y las necesidades diferenciadas entre mujeres y hombres de la institución. Para el año 2024-2025, se han realizado acciones conjuntas con el Departamento de Igualdad de Género para la generación de capacidades y ambiente laboral para la inclusión del Enfoque de Género en las Políticas Públicas.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Durante el año 2024 y 2025 el MISPAS participó en el estudio ELSA (Espacios Laborales Sin Acoso) que vela por garantizar los espacios laborales sin acoso y consultoría para la caracterización de los recursos humanos del MISPAS a partir del análisis de género. Se ha elaborado un análisis de brechas salariales para identificar las diferencias porcentuales entre hombres y mujeres, de acuerdo a su grupo ocupacional y cargo nominal. **Evidencias** 3.1.6.1. Resolución 000068-2021 que modifica la estructura organizativa del MISPAS. 3.1.6.2. Nómina institucional desagregado por géneros. 3.1.6.3. Lista de registro de asistencia. 3.1.6.4 Convocatoria al llenado Encuesta ELSA. 3.1.6.5. Informe de análisis de brecha salarial	

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	Anualmente se implementa el proceso de detección de necesidades de capacitación como fundamento para la elaboración del plan de capacitación anual y el Presupuesto Capacitación. Se desarrolla un proceso formativo de carácter estratégico, aplicado de manera organizada y sistemática, mediante el cual el personal adquiere y/o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relacionadas con su puesto de trabajo especialmente dentro del contexto de salud. El monitoreo y cumplimiento del plan de capacitación anual basado en necesidades y emisión de informes trimestrales de ejecución del PACC. Basado en los resultados se toman las medidas correctivas y se ajustan las estrategias según sea necesario, para garantizar el desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas. **Evidencias:** 3.2.1.1. Plan de Capacitación 2025 3.2.1.2. Presupuesto Capacitación 2025 3.2.1.3. Taller de Ofimática 3.2.1.4. Detección de necesidades de capacitación. 3.2.1.5. Informe Trimestral de Ejecución del PACC 3.2.1.6. Memoria Anual 2024	

Documento Externo
SGC-MAP

2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	El MISPAS atrae y desarrolla los talentes necesarios para lograr la misión, visión, valores y objetivos mediante la planificación de los recursos humanos. Adicional se cuenta con un plan de capacitación el cual busca desarrollar las competencias de los empleados en miras a que pueden ejecutar sus tareas y lograr los objetivos de la organización., Desde la DRH, a través del Departamento de Reclutamiento y Selección, se realiza un proceso de evaluación y selección del personal para garantizar idoneidad para ocupar las plazas. Cabe destacar que estos procesos incluyen aplicación de evaluación psicológica, técnica, entrevistas y comprobación de los conocimientos avalados en los soportes de los currículos de los postulantes. El MISPAS realiza concursos externos para cubrir vacantes disponibles, así como la promoción de vacantes internas. De igual forma, se contratan de manera temporal el personal a través del proceso de evaluación y selección del personal. El monitoreo y cumplimiento del plan de capacitación anual basado en necesidades y emisión de informes trimestrales de ejecución del PACC **Evidencias:** 3.2.2.1. Planificación de Recursos Humanos 3.2.2.2. Plan de capacitación 2025 3.2.2.3. Reporte personal nuevo ingreso evaluado 3.2.2.4. Matriz de reclutamiento y selección 3.2.2.5. Informe Trimestral de Ejecución del PACC	

Documento Externo
SGC-MAP

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).	El MISPAS, planifica, desarrolla e implementa innovadoras formas de aprendizaje para el desarrollo de competencias personal, a través de la implementación de la tecnología y e-learning, evidenciados en las actividades formativas del Depto. Capacitación y Evaluación de Desempeño y herramientas de aprendizaje innovadoras, tales como: Repositorio digital: El Repositorio Institucional del Ministerio de Salud Pública (RI-MSP) es una herramienta de aprendizaje y apoyo a la gestión del conocimiento en materia de salud, brindando acceso a más de 2000 documentos generados en el ámbito institucional, asegurando su correcta recuperación y preservación a largo plazo. Revista Dominicana de Salud Pública (digital a través de Open Journal System): Publicación de circulación virtual, editada por la Dirección de Investigación en Salud del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) de la República Dominicana. Destinada a la publicación de la producción científica relacionada a las distintas ramas y disciplinas de la salud pública y áreas afines, con la finalidad de promover el conocimiento que permitan el desarrollo de la salud pública, con enfoque en derechos. Biblioteca Virtual en Salud República Dominicana (BVS-DOM): Portal de conocimiento científico y técnico con recursos de información sobre la temática de salud producido en República Dominicana registrado, organizado y almacenado	No se evidencia la implementación de nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias.

Documento Externo
SGC-MAP

	por las instituciones participantes, en acceso abierto. **Evidencias:** 3.2.3.1. POA RR.HH 3.2.3.2. Cursos de trabajo en equipo. 3.2.3.3. Extracto Noticia - Entrenamiento de Epidemiología de Campo en sus niveles básicos, intermedios y avanzado 3.2.3.4. Repositorio digital Enlace de acceso: https://repositorio.msp.gob.do/ 3.2.3.5. Programa Curso de Plan. RR. HH en Salud por la OPS. 3.2.3.6Revista Dominicana de Salud Pública Enlace de acceso: https://rdsp.msp.gob.do/index.php/ojs_files/index 3.2.3.7Biblioteca Virtual en Salud República Dominicana (BVS-DOM) 3.2.3.8Enlace de acceso: https://bvsrd.msp.gob.do/ 3.2.3.9. Webinar Salud Digital 3.2.3.10.Encuestas de expectativa de talleres y webinar	
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.	El MISPAS, continúa desarrollando capacitaciones enfocadas en reforzar y fortalecer habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública, a través del Plan de Capacitación Anual bajo responsabilidad del Depto. Capacitación y Evaluación de Desempeño del MISPAS. Para la ejecución de las necesidades de formación detectadas a través de Detección de Necesidades de Capacitación, esta unidad se apoya en la Oferta	

Documento Externo
SGC-MAP

	Formativa del INAP, CAPGEFI y convenios entre las instituciones académicas de alto nivel (inclusive se han realizado capacitaciones con corte internacional). Desde el 2024-2025, se continuó ofreciendo el apoyo económico para la profesionalización de servidores en el nivel de maestría. Actualmente han sido beneficiados 60 colaboradores de los grupos ocupacionales IV y V. Ejemplo: Maestría en Gestión Pública, Maestría en Ciencia e Ingeniería de Datos, Maestría en Salud Pública, Maestría en Epidemiología, Maestría en Investigación y Maestría en Gestión Sostenibles del Agua. **Evidencias:** 3.2.4.1. Detección de necesidades de capacitación. 3.2.4.2. Plan de Capacitación 2025 3.2.4.3. Reporte de ejecución de Capacitación 2024	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	El programa de inducción del personal de nuevo ingreso está contemplado en la Planificación Operativa Anual. Se dispone de un Procedimiento de Inducción que procura garantizar la inducción al puesto de los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual, así como, los formularios que sirven de herramientas para realizar una inducción al puesto, con el propósito de servir de guía durante el proceso de integración del personal de nuevo ingreso.	No se evidencia el apoyo a los nuevos empleados a través de programas de tutoría, mentoría y asesoramiento individual para fortalecer la inducción en el puesto

Documento Externo
SGC-MAP

	Además, los colaboradores de nuevo ingreso participan en el taller de Introducción a la Administración Pública, impartido por el INAP. Monitoreo y cumplimiento del plan Operativo Anual y el Programa de Inducción. **Evidencias:** 3.2.5.1. Relación de Acuerdos de Desempeño 2025 Resultados Evaluación del Desempeño 2024 3.2.5.2. Minutas de monitoreo de acuerdos desempeño. 3.2.5.3. Procedimiento de Inducción 3.2.5.4. Reglamento Interno de Recursos Humanos	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	La promoción de la movilidad interna se desarrolla mediante la planificación de los recursos humanos, la necesidad detectada por el superior inmediato y manifestado a recursos humanos. Se promueve la movilidad externa mediante la difusión de publicación de llamados a concursos, publicados en el portal concursa y contemplados en la Planificación Anual de RRHH. Además, se promueven los traslados interinstitucionales. Para estos movimientos se toman en cuenta las competencias de los servidores públicos, así como su idoneidad para el cargo. Otra manera de evidenciar las prácticas de movilidad interna y externa de los empleados por medio de evaluaciones para traslados y promociones. **Evidencias:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	3.2.6.1. Planificación de Recursos Humanos. 3.2.6.2. Publicación de vacantes internas/concursos. 3.2.6.3. Resultado de evaluación de reclutamiento. 3.2.6.4. Informes de análisis de cargos y remuneraciones	
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).	El MISPAS desarrolla y promueve formaciones en modalidad virtual de forma sincrónicas y asíncronas según las necesidades detectadas por las unidades. (POA y Presupuesto de RR.HH.). Se evidencia la gestión e implementación de capacitaciones a través de las plataformas y actividades formativas que ofrecen el INAP, INFOTEP y las académicas de altos estudios. Además, algunas dependencias del MISPAS gestionan capacitaciones por medio de cooperantes internacionales relacionadas al expertis de sus funciones, desarrollándolos a través de plataformas electrónicas. **Evidencias:** 3.2.7.1. Promoción de capacitaciones. 3.2.7.2. Listados de participantes virtuales. 3.2.7.3. Certificados de participación virtuales 3.2.7.4. Informe de satisfacción de capacitaciones virtuales. 3.2.7.5. Repositorio digital Enlace de acceso: https://repositorio.msp.gob.do/ 3.2.7.6. Revista Dominicana de Salud Pública Enlace de acceso: https://rdsp.msp.gob.do/index.php/ojs_files/index 3.2.7.7. Biblioteca Virtual en Salud República Dominicana 3.2.7.8.Enlace de acceso: https://bvsrd.msp.gob.do/	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	El MISPAS planifica, monitorea y gestiona actividades formativas relacionados con la gestión de riegos, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética a todos los servidores públicos del MISPAS, desde el proceso de inducción hasta en actividades puntuales relacionados a estos tópicos, a través del plan de capacitación anual y Plan de Transversalización de la Perspectiva de Género. Se desarrollan y se ejecuta el plan de capacitación anual, mediante acciones formativas de impacto, basadas en áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, género y ética. Monitoreo de plan del capacitación anual e informe de resultados de capacitación comprende las actividades de medición del Impacto de las capacitaciones de acuerdo a políticas establecidas, los cuales se realizan trimestralmente y anualmente. Como parte de los resultados del monitoreo se realiza el Planes de Mejora. **Evidencias:** 3.2.8.1. Plan de Capacitación Anual 2025. 3.2.8.2. Charla de Seguro de Riesgos Laborales 3.2.8.3. Comunicaciones y Evidencias Capacitaciones en Régimen Ético, Conflictos de Interés, Derechos Humanos. 3.2.8.4. Listado de Participantes Actividad Transversalización de Genero. 3.2.8.5. Comunicaciones y Evidencias Capacitaciones con Enfoque de Género.	

Documento Externo
SGC-MAP

9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	El MISPAS evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio, mediante la inclusión de actividades de medición del Impacto de las capacitaciones de acuerdo a políticas establecidas en la planificación anual con informes trimestrales- Desde 2023, el MISPAS por medio del Depto. Capacitación y Evaluación de Desempeño valora mediante encuesta y presentación de informe, el impacto de programas de formación y desarrollo para monitorear los resultados en favor del Ministerio. Estas actividades son monitoreadas a través de encuestas e informes de satisfacción **Evidencias**: 3.2.9.1. Plan de Capacitación anual 2025 3.2.9.2. Informe de satisfacción de capacitaciones 3.2.9.3. Informe de impacto de las capacitaciones	No se evidencia aplicación de evaluaciones de impacto de las capacitaciones de manera periódica y sistemática de las capacitaciones realizadas (al menos una) por trimestre. No se evidencia que se analiza periódicamente la relación de costo beneficio de los programas de capacitación.

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	El MISPAS fomenta una cultura de comunicación abierta y planifica acciones relacionadas en Plan Operativo Anual. Una herramienta para los colaboradores expresar su sentir es a través de los "buzones de denuncias, quejas y sugerencias". Además, se aplica encuesta de clima para conocer la percepción sobre diferentes aspectos institucionales y posterior elaboración del plan de mejora, mediante la participación de una muestra representativa de los colaboradores. En adición, se mantiene estrecho dialogo con los miembros de la Comisión de Ética e Integridad Institucional y la Asociación de Servidores Públicos con el fin de que todo colaborador conozca los canales y vías para comentar, denunciar, quejarse o sugerir. Además, se imparten charlas sobre trabajo en equipo, relaciones interpersonales, comunicaciones efectivas. Se realizan periódicamente sesiones del comité de calidad, mediación de conflictos laborales por medio de reuniones con los involucrados, entre otras intervenciones. Se controla mediante los informes trimestrales de la ejecución del Plan de Capacitación, Planes de Mejoras del estudio de clima y de los buzones.	No se evidencia el diseño, implementación, aprobación y socialización de una política o filosofía institucional sobre una cultura de comunicación abierta y diálogo en todos los niveles (horizontal / vertical

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: 3.3.1.1. Informe de Encuestas de Clima Organizacional. 3.3.1.2. Comunicaciones del CIGCN/ ASERPMISA. 3.3.1.3. Fotos de Buzón de Denuncias, quejas y sugerencias.	
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)).	El MISPAS promueve las prácticas que fomentan el aporte de ideas de los empleados, así como mecanismos de diálogos para realizar denuncias, quejas y sugerencias. Por medio de la Encuesta de Clima Laboral, aspectos como las sugerencias, recomendaciones y quejas son analizadas y tomadas en cuentas, así como con las evaluaciones de los talleres y/o cursos, son analizadas las sugerencias de los empleados que participan en estos. Un ejemplo palpable de la implementación de estas acciones son las reuniones de trabajo que se realizan desde el Comité SST para generar lluvias de ideas en favor de la Salud y Seguridad Ocupacional. **Evidencias:** 3.3.2.1. Fotos Buzones de Sugerencias. 3.3.2.2. Política de Benchlearning (DO). 3.3.2.3. Informe de resultado estudio de clima laboral. 3.3.2.4. Lista de participantes CAF 3.3.2.5. Informe Unificado SST 2024 (Lista de Participantes y Fotos de Reuniones de grupos de trabajo	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	El MISPAS promueve, involucra y mantiene el dialogo con los empleados y actores claves en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, diseño de procesos e identificación de actividades de mejora e innovación en todos los niveles (estratégico, de apoyo y misionales) de la institución. Jornadas de formulación del Plan Estratégico Institucional 2025-2028 de plan operativo anual 2024 (POA). En adición, se ha promovido la conformación y participación de la Asociación de Servidores Públicos en espacios relacionado con su misionalidad. **Evidencias:** 3.3.3.1. Listado Participantes Reunión PEI 2025-2028 3.3.3.2. Listado Participantes Reunión POA/CAF 2025 3.3.3.4. Registro Directiva de la Asociación de Servidores Públicos. 3.3.3.5. Comunicación Interna: Logros ASERPMISA 3.3.3.3. Noticia reunión ASERPMISA con el Sr. Ministro	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	El MISPAS, desde RRHH, planifica la implementación del proceso de Evaluación de Desempeño por Resultado, en su componente de Logro de Metas. Esta herramienta procura garantizar el acuerdo de metas entre los directivos y empleados, alineados con los Planes Operativos Anuales.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Así como, en los talleres se gestiona la implementación del monitoreo y evaluación para la medición de los resultados. Como resultado final, esta evaluación genera una matriz que muestra el conceso entre los directivos, sus áreas y personal a cargo. **Evidencias:** 3.3.4.1. POA 2025 3.3.4.2. Formato acuerdo de desempeño 3.3.4.3. Listado de participantes de talleres sobre la metodología de acuerdo de desempeño. 3.3.4.4. Matriz de Evaluados 2025	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	El MISPAS planifica cada dos años la realización de una encuesta de clima laboral. Esta herramienta es diseñada y aplicada desde el Depto. Relaciones Laborales con el apoyo del MAP. Luego de implementada la encuesta, se comparte los resultados, con el apoyo de los principales actores claves, quienes comentan y sugieren mejoras a considerar en el plan de mejora a implementarse. **Evidencias:** 3.3.5.1. POA 2025 3.3.5.2. Solicitud de aplicación de encuesta de clima laboral 3.3.5.3. Remisión Plan de mejora 2024-2025	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el	El MISPAS cuenta con el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, con responsabilidad de administrar e	No se evidencia la implementación efectiva de los resultados de los planes de mejora relacionados con

cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	implementar el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo en la Adm. Pública, a su vez, se ha conformado un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, donde cada área del MISPAS cuenta con un Equipo de Brigadistas multidisciplinario, quienes se reúnen periódicamente y participan activamente en los simulacros de emergencia. Adicional a ello, el Ministerio cuenta con un dispensario médico para los empleados y visitantes de las instalaciones Se realizan reconocimientos de factores de riesgo y se elaboran planes de trabajo para mejorar o corregir las situaciones detectadas. **Evidencias:** 3.3.6.1 Acta de Constitución del Comité Mixto SST. 3.3.6.2. Ciclo de Reuniones Comité SST (Fotos) 3.3.6.3. Minutas y Registros Comité Mixto SST. 3.3.6.4. Informe de Brigadistas SST (Fotos y Listados). 3.3.6.5. Fotos Dispensario médico. 3.3.6.6. Reporte Dispensario Médico. 3.3.6.7. Reporte Semana de Bienestar y Salud MISPAS 3.3.6.8. Resolución 03-2025 de política de seguridad y salud en el trabajo	los factores de riesgo por parte de las áreas involucradas
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	Por medio de la Dirección de Recursos Humanos, el MISPAS garantiza un horario laboral que permite el equilibrio razonable entre el trabajo la vida de los empleados.	

Documento Externo
SGC-MAP

personas en licencia por maternidad o paternidad).	A través del Reglamento Interno de Recursos Humanos se han implementado acciones que procura la flexibilidad organizativa según la naturaleza de las áreas, debiendo ser autorizado por la Dirección de RRHH. Permite el trabajo remoto a empleados en condiciones justificable. Además, MISPAS cuenta con Programas de Promoción de Lactancia y Maternidad para las colaboradoras en esta etapa. Así como, la aplicación de la licencia por paternidad. **Evidencias:** 3.3.7.1. Reglamento interno RR. HH (Capitulo III, Licencias normadas). 3.3.7.2. Programa de Promoción de Lactancia 3.3.7.3. Comunicación Promoción de Lactancia y Maternidad 3.3.7.4. Licencias por paternidad	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El Ministerio de Salud, por medio de la Dirección Administrativa, ha instalado rampas para el acceso al MISPAS para las personas con discapacidad remota y parqueos próximo a la explanada central. Desde el área de Reclutamiento y Selección, ha garantizado el principio de igualdad de acceso a la función pública, sin discriminación de género, discapacidad o de otra índole adecuando su labor al cargo que pudiera desempeñar. Así como, el área de Seguridad y Salud en el trabajo, en cumplimiento a las disposiciones del CONADIS	No se evidencia facilidades para acceder al 2do nivel de la Sede Central a los empleados con discapacidad

Documento Externo
SGC-MAP

	ha realizado un levantamiento de colaboradores con discapacidad y sus condiciones laborales. Por su parte, la Dirección de Gestión de Riesgos realizo u entrenamiento al personal discapacitado que trata de la inclusión de la Gestión de Riesgo Integral a Desastres con especial énfasis en los usuarios con discapacidad, a fin de que los servicios sean accesibles. Desde el Viceministerio de Fortalecimiento del Sector Salud, desarrolla estrategias para fomentar la inclusión y buen trato a personas con discapacidad. **Evidencias:** 3.3.8.1. Instalación de áreas accesibles para personas con discapacidad. 3.3.8.2. Informe de evaluación Reclutamiento y Selección. 3.3.8.3. Levantamiento de Seguridad y Salud en el Trabajo (Matriz mostrada en evidencia ocultando datos confidenciales o privacidad de colaboradores). 3.3.8.4. Nota de prensa sobre actividad	
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).	El Ministerio a través del Depto. Organización del Trabajo y Compensaciones planifica y procura la implementación de herramientas por las cuales se evidencien prácticas de recompensa a las personas de una forma monetaria a través de incentivos individuales y colectivos establecidos en la normativa de acuerdo con el Ministerio de Administración Pública (MAP).	No se evidencia el incremento de planes integrales que fomenten el sentido de pertenencias y recompensas no monetarias, tales como: actividades sociales, culturales, y deportivas.

Documento Externo
SGC-MAP

	Así mismo, se han desarrollado actividades que procura garantizar la salud y bienestar de las personas, tanto desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, Salud Mental y Promoción y Educación para la salud. Se reconocen al personal en días especiales como día de la mujer, de la madre, del padre. Así mismo se realiza el campamento de verano para los hijos de los empleados. **Evidencias:** 3.3.9.1. POA 2025 3.3.9.2. Reglamento RR.HH. (Artículo 89) 3.3.9.3. No objeción del MAP para pago de incentivos colectivos 2024 (cumplimiento de indicadores del SISMAP) 3.3.9.4. Circular de día libre por cumpleaños 3.3.9.5. Semana de bienestar laboral 3.3.9.6. Semana de salud mental. 3.3.9.7. Caminata por el día mundial de la salud.	

Documento Externo
SGC-MAP

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
La Organización:		
• 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.).	En el marco del proceso de definición de enfoques, criterios, marcos referenciales y medidas de políticas que sirvieran como insumo para diseñar la Política Nacional de Salud, el Ministerio de Salud Pública a través de la Dirección de Conducción Sectorial contempla en su planificación anual la elabora una herramienta para la identificación de los socios claves. El mapa de actores se diseña con el objetivo de reconocer quiénes son los participantes relevantes, analizar el rol, influencia y nivel de interés en el sector, y determinar qué poder de decisión tienen, qué nivel de compromiso muestran y cómo impactan en las políticas, programas o servicios de salud. En este mismo sentido, favorecer la toma de decisiones estratégicas, promoviendo la articulación sectorial y fortaleciendo la gobernanza del sistema de salud. **Evidencia:** 4.1.1.1 POA-DCS-2024. 4.1.1.2 POA DISA-2025. 4.1.1.3 Mapa de Actores PNS 4.1.1.4 Consolidado de Reportes de Seguimiento a Convenios 2024.	No se evidencia un protocolo para la participación Sectorial.

Documento Externo
SGC-MAP

	4.1.1.5. Matriz de Seguimiento a otros Convenios Sectoriales 2024. 4.1.1.6 Informe de Seguimiento a Acuerdos 2024.	
• 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.	El Ministerio de Salud Pública, establece acuerdos y convenios con diversas instituciones, como es el caso del convenio MIPAS-SISALRIL, firmado en abril del 2022, con el objetivo de establecer el marco de cooperación entre ambas entidades para apoyar el desarrollo y fortalecimiento de los mecanismos de supervisión, control y monitoreo de las prestaciones de servicios de salud a los/as afiliados/as del Sistema Dominicano de Seguridad Social, así como diseñar los mecanismos y las acciones a ejecutar para intercambiar información necesaria entre el MISPAS y la SISALRIL; por los medios físicos y electrónicos pertinentes. Establecer la estandarización de los procesos y procedimientos para la gestión, firma y seguimiento al cumplimiento de acuerdo. Crear un mecanismo que permita garantizar que las áreas reporten a través de monitoreo POA las actividades contenidas en los planes de trabajos de los convenios medioambientales de los productos y servicios contratados, las bases de datos de información necesaria para que permitan evaluar el costo de las prestaciones y acciones de salud, así como el gasto en salud, a través de la generación de estadísticas sanitarias y análisis de situación de los determinantes de la condición de salud de la población residente en República Dominicana.	No se evidencia el establecimiento estandarizado de los procesos y procedimientos para la gestión, firma y seguimiento al cumplimiento de acuerdo. No se evidencia la creación de mecanismo que permita garantizar que las áreas reporten a través de monitoreo POA las actividades contenidas en los planes de trabajos de los convenios.

Documento Externo
SGC-MAP

	Este acuerdo se encuentra en fase de monitoreo, el cual se lleva anualmente. Sobre la base de este proceso se genera un informe anual de seguimiento a Convenios, además de las matrices de monitoreo al plan de trabajo del año correspondiente. En este mismo orden de ideas, el Ministerio de Salud Pública, establece acuerdos y convenios con diversas instituciones, por lo que existen otros convenios con otras entidades públicas y privadas, con el objetivo de impulsar las estrategias nacionales de salud, el conocimiento e impactar a los ciudadanos clientes. Tal es el caso del Acuerdo Marco de Gestión entre el Servicio Nacional de Salud y el MISPAS, el cual se realiza con el propósito de crear los mecanismos de gestión que garanticen el cumplimiento de las responsabilidades propias del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, en función de órgano rector del Sistema Nacional de Salud, y del Servicio Nacional de Salud, en su rol de proveedor de servicios públicos de atención a la salud, a través del establecimiento de metas, procesos institucionales y rendiciones de cuentas En la actualidad este acuerdo se encuentra en fase de definición de indicadores y variables a medir en un plan de monitoreo para el 2026. **Evidencias:** 4.1.2.1. POA-DCS-2024 4.1.2.2. TDR´s Diseño del Observatorio de Salud 2030 4.1.2.3. Acuerdo SISALRIL	

Documento Externo
SGC-MAP

	4.1.2.4. Plan de Trabajo SISALRIL 2024 4.1.1.5. Convenio de Préstamo Banco Mundial 4.1.2.6. Acuerdo Marco MISPAS- SNS 4.1.2.7. Matriz de Seguimiento a Convenios Sectoriales 2024 4.1.2.8. Informe de Seguimiento a Acuerdos 2024 4.1.2.9 Evidencias de Gestión de Información 2025	
• Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	En el marco del proceso de planificación institucional, la elaboración del Plan de Trabajo de 2024 del convenio SISALRIL se desarrolló mediante una serie de acciones coordinadas tanto con las áreas internas del Ministerio como con entidades del sector salud, incluyendo la SISALRIL, con el objetivo de garantizar el cumplimiento efectivo de los compromisos establecidos en el acuerdo. Como parte de este proceso, se llevaron a cabo reuniones de seguimiento con las direcciones técnicas del MISPAS involucradas y con representantes de la SISALRIL, fortaleciendo la articulación interinstitucional y asegurando la coherencia en la ejecución del plan. Respecto al Acuerdo Marco, actualmente se avanza en la fase de preparación del plan de implementación, para lo cual se han sostenido encuentros técnicos orientados a la definición de indicadores de desempeño que permitan monitorear el grado de cumplimiento del acuerdo suscrito. En adición, el Departamento de Gestión del Desarrollo Sectorial ha desarrollado una matriz de seguimiento a convenios, basada en la información suministrada por la Dirección Jurídica. A partir de	No se evidencia de las revisiones a los roles y responsabilidades de los convenios y su retroalimentación

Documento Externo
SGC-MAP

	este ejercicio se identificaron 15 convenios prioritarios, de los cuales se han logrado obtener informes de avance en cinco casos, permitiendo así fortalecer el sistema de seguimiento y evaluación de compromisos institucionales. **Evidencias:** 4.1.3.1 POA-DCS-2024 4.1.3.2 Plan de Trabajo SISALRIL 2024 4.1.3.3 Informe de Seguimiento a Acuerdos 2024 4.1.3.4 Matriz de Seguimiento a Convenios Sectoriales 2024 4.1.3.5 Informe de Seguimiento a Acuerdos 2024 4.1.3.6 Consolidado de Reportes de Seguimiento a Convenios 2024.	
• Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	El Ministerio de Salud Pública, en cumplimiento con las acciones establecidas en el POA 2024-2025, ha formalizado alianzas estratégicas con la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) mediante acuerdos de colaboración interinstitucional. Estos convenios contemplan la ejecución conjunta de estudios sobre salud poblacional, como la Encuesta Provincial de Salud (ENPASA), como parte de los esfuerzos para generar evidencia científica que respalde las políticas públicas. Actualmente, se avanza en la implementación de dichas iniciativas conforme a los cronogramas establecidos. **Alianza por la APS** El MISPAS y el Servicio Nacional de Salud (SNS) sumaron esfuerzos con la Organización	No se evidencia la planificación y la mejora continua para la identificación de las necesidades de alianzas público-privada (APP), lo cual está siendo contemplada como área de mejora para el 2025 No se evidencia el seguimiento y la retroalimentación de la alianza a largos plazo ni un mecanismo de control.

	Panamericana de la Salud (OPS), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (Banco Mundial), a través de la Alianza por la Atención Primaria de Salud en las Américas (en adelante, la Alianza) establecida por las tres organizaciones en diciembre de 2023. Las instituciones mencionadas colaboraran en la promoción de una acción coordinada que oriente y articule las inversiones en la salud, aproveche la innovación y acelere la transformación del Sistema Nacional de Salud en el país sobre la base del enfoque de la Atención Primaria de Salud (APS). **Evidencias:** 4.1.4.1 POA DISA- 2024 y 2025. 4.1.4.2 Informe de resultados Acuerdo de colaboración MISPAS y PUCMM. 13062023. 4.1.4.3 Agenda de la firma del acta de constitución de la mesa de la Alianza por la APS. 4.1.4.4 Registro de participantes Mesa Técnica Alianza por la APS. 4.1.4.5 ENPASA. Cuestionario de la Vivienda y el Hogar.	
• Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	En el marco del Programa de Apoyo al Fortalecimiento del Sistema Nacional de Salud con fondos reembolsables del Banco Mundial, el cual, tienen por objetivo mejorar la capacidad de los proveedores de asistencia sanitaria pública para prestar servicios de calidad, haciendo hincapié en la atención materna y neonatal, y fortalecer la capacidad rectora del Ministerio de Salud Pública y	No se evidencia la planificación y el seguimiento, del perfil socialmente responsable de los proveedores contratados.

Documento Externo
SGC-MAP

	Asistencia Social, se firma el Convenio de Préstamo del Proyecto. Documento en el cual se establece como requerimiento la contratación de Consultoría Especializada en Tema Ambiental y otro Social para el Proyecto de Fortalecimiento del Sistema Nacional de Salud de la República Dominicana. El MISPAS aplica criterios de responsabilidad social, a través de acciones concretas como la adquisición de materiales gastables de oficinas, material desechable (vasos de cartón), agua envasada en cartón, bombillas electrodomésticas, y equipos de aire acondicionado de bajo consumo. En el año 2024 el MISPAS obtuvo el Reconocimiento a Compras Públicas Verdes **Evidencias:** 4.1.5.1. Convenio de Préstamo Banco Mundial. 4.1.5.2. Foto del premio de compras verdes MISPAS. 4.1.5.3. Ficha Técnica verde-Contratación de empresa especializada en gestión de residuos peligrosos o instalaciones autorizadas para el propósito de incineración.	

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	El MISPAS garantiza la transparencia institucional mediante la implementación de una política de información proactiva, orientada a facilitar el acceso público a los datos generados por el Ministerio de Salud Pública. Esta política contempla la publicación de datos abiertos en formatos reutilizables, permitiendo a la ciudadanía, academia y tomadores de decisiones acceder a información confiable, oportuna y desagregada sobre los servicios y resultados del sistema de salud. Esta práctica fortalece la rendición de cuentas, la participación informada y el uso estratégico de la información en salud, alineándose con los principios de gobierno abierto y la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública (Ley 200-04) y el Decreto No. 249-06, que aprueba el Reglamento del Sistema de Información General de Salud (SIGS), estableciendo principios como la accesibilidad, efectividad, eficiencia y calidad de la información en salud. Este producto implica la coordinación inter e intrainstitucional, el uso adecuado de recursos humanos, financieros y tecnológicos, así como la implementación de políticas y procedimientos orientados a la gestión y mejora de la calidad de los datos.	.

Documento Externo
SGC-MAP

	Así mismo se realizan las gestiones para satisfacer las solicitudes de información de actores internos y externos al MISPAS En este mismo sentido, la institución garantiza la información por medio del Portal de Transparencia, cuyas informaciones son actualizadas de forma constante. Las solicitudes de información por parte de los ciudadanos se reciben en el Portal SAIP y se tramitan desde la OAI a las diferentes áreas del MISPAS. Las informaciones a colgar en el Portal de Transparencia se reciben de las áreas en un plazo no mayor al día 6 de cada mes en relación al mes recién concluido, conforme establece la Política interna de actualización del Portal de Transparencia 6.9, del Manual de Procedimientos de la oficina, OAI-MA-001-V3. Como evidencia de este compromiso, el Plan Operativo Anual (POA) de la DGIES contempla como producto intermedio el "Sistema de Información General de Salud articulado y desarrollado", cuya finalidad es la articulación y fortalecimiento de los procesos de recolección, procesamiento, análisis y distribución de datos de salud. El cumplimiento de las informaciones manejadas desde la OAI, es evaluada de manera mensual desde la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), además de una autoevaluación previa desde la misma OAI y las auditorías internas realizadas por el área de calidad para evaluar el	

Documento Externo
SGC-MAP

	cumplimiento de nuestras políticas internas. El indicador EDI: índice transparencia se evalúa y responde a la Proyección de Metas 2024 EDI, Metodología de Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) diseñada por el Ministerio de Administración Pública (MAP). **Evidencia:** 4.2.1.1 Solicitud de Información 4.2.1.2 Informe sobre Proveer y diseminar Información y Estadísticas en Salud. 4.2.1.3 Informe sobre Sistema de Información General de Salud articulado y desarrollado Módulo para estadísticas Vitales 4.2.1.4 Evidencias de Gestión de Información 2025. 4.2.1.5 Plan Operativo Anual (POA) de la DGIES 4.2.1.6. Portal de transparencia institucional 4.2.1.7. Portal SAIP (Captura de pantalla).	
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.	El MISPAS ha planificado la realización de encuestas de satisfacción, la gestión de las quejas y sugerencias y las consultas públicas para los entes externos, a través de los POA de las Dirección de Planificación, y las Oficina de Acceso a la Información. Se realizan encuestas de satisfacción, así como también las quejas y sugerencias de los usuarios son recogidas periódicamente de los buzones, siendo procesadas y respondidas en los tiempos oportunos. Se realizan consultas públicas de reglamentos, normas, y anteproyectos donde se recogen las opiniones de las partes interesadas internas y externas.	

	Con el objetivo de proporcionar un sistema integral de monitoreo y análisis que genere información crítica y útil para la ciudadanía sobre la situación de salud en la República Dominicana, así como la evaluación objetiva de su evolución y desarrollo, la Dirección de Conducción Sectorial planifica la contratación de la consultoría para el Diseño del Observatorio Salud 2030. Este proyecto permitirá evaluar el impacto en los indicadores fruto de la implementación de la cartera de proyectos contenidos en el Plan Estratégico de Salud 2030. Con el Observatorio de Salud se busca recopilar, procesar y difundir información relevante para la toma de decisiones en materia de proyectos y políticas de salud, así como para la identificación de tendencias, desafíos y oportunidades en el ámbito de la salud pública. **Evidencia:** 4.2.2.1. POA-DCS-2024 4.2.2.2. TDR´s Diseño del Observatorio de Salud 2030. 4.2.2.3 POA OAI 2025 4.2.2.4 POA OAI 2024 4.2.2.5 Procedimiento de Manejo de Quejas Denuncias Sugerencias y Reclamaciones. 4.2.2.6 Matriz de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones 2025. 4.2.2.7 Matriz de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones 2024.	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	Para la recolección y procesamiento de los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos clientes, el MISPAS ha establecido las encuestas de satisfacción, bajo la metodología SERVQUAL. Dichas encuestas son planificadas anualmente en el POA de la Dirección de Planificación y realizadas en cumplimiento al procedimiento DPD-PR-015 Procedimiento Encuesta de Satisfacción ciudadana Para el desarrollo de esta encuesta se aplica un cuestionario a los usuarios, dichas aplicaciones pueden ser presenciales, vía llamada, correo electrónico y Whatsapp. Los resultados son tabulados y analizados y presentados en un informe. Conforme a los resultados de las encuestas se identifican los puntos de mejoras o las dimensiones que tuvieron menor puntaje. En este mismo sentido, las quejas y sugerencias de los usuarios son recogidas periódicamente de los buzones, siendo procesadas en matriz de Excel diseñada para los fines y respondidas en los tiempos oportunos, siguiendo los parámetros establecidos en el procedimiento DPD-CGD-PR-005 Procedimiento Manejo de Quejas, Denuncia, Sugerencias y Reclamaciones. Las opiniones de las partes interesadas internas y externas son recibidas y tomadas en cuenta para la elaboración y puesta en vigencia de nuevos marcos legales. Una vez detectado los puntos a mejorar, se elaboran los planes de mejora correspondientes por servicio.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: 4.2.3.1. POA 2025-DPD. 4.2.3.4. DPD-PR-015 Procedimiento Encuesta de Satisfacción. DPD-CGD-PR-005 Procedimiento Manejo de Quejas, Denuncia, Sugerencias y Reclamaciones. 4.2.3.8. Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción. 4.2.3.9. plan de mejora.	
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.	El MISPAS desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, a través de nuestro catálogo de servicios, el cual es actualizado y publicado en la Página Web www.mispas.gob,do, http://www.observatorioserviciospublicos.gob.do/ , como también en la página http://www.gob.do/. Se realizó la actualización del Reglamento Técnico para la Habilitación de los Servicios Clínicos, Quirúrgicos y Diagnósticos, el cual regula la habilitación de los prestadores de servicios de salud (PSS), que ofrezcan o pretendan ofertar a los usuarios servicio de salud, preventivo, diagnóstico, terapéutico o estético, que pueda constituirse en un riesgo a la salud individual o colectiva en todo el territorio nacional y en todos los niveles de atención. Así como también monitoreo y actualización del catálogo de servicios publicados en las diferentes páginas web y el cumplimiento de las normativas emanadas por los organismos correspondientes	

Documento Externo
SGC-MAP

	como es el caso de la ley 167-21 y la resolución 439-2023 del MAP. En el POA del 2025, el Ministerio tiene planificada, el desarrollo y puesta en vigencia de la primera versión de la carta compromiso. Asimismo, desde inicios de año se inició la actualización del catálogo de servicios, con la participación de las áreas involucradas **Evidencias:** 4.2.4.1. POA 2025-DPD. 4.2.4.2. POA 2024-DPD. 4.2.4.3. Ventanilla Única de Salud Pública: https://servicios.msp.gob.do/vus/#/inicio. 4.2.4.4. Reglamento Técnico para la Habilitación de los Servicios Clínicos, Quirúrgicos y Diagnósticos. 4.2.4.5. Análisis de Catalogo de Servicios	

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	El Ministerio De Salud Pública y Asistencia Social a través de la Dirección De Planificación y Desarrollo y en coordinación con la Dirección Financiera alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos institucional y conforme a los ejes del END (hasta 2030) garantizando el fortalecimiento Institucional. Por ende, se planifican los recursos de manera medibles, que serán necesarios para los fines de poder brindar los servicios públicos correspondientes; a nivel institucional, esto es plasmado en el POA 2025 y PACC 2025 que da como resultado el Presupuesto De Gasto Institucional los cuales deben estar alineados. Se realizan fichas de validación de las compras para validar si está en planificada en POA, PACC y Presupuesto. Las mismas se consolidan en una matriz las fichas de validación de compra y su alineación. Mensualmente se valida si las fichas que se emitieron están publicadas en el portal de compras. Se realiza un análisis no documentado de la ejecución financiera vs el presupuesto aprobado. **Evidencias:** 4.3.1.1. POA 2025. 4.3.1.2. Presupuesto Aprobado MISPAS 2025	No se evidencian las mejoras constantes en la alineación de la gestión financiera con los objetivos estratégicos.

Documento Externo
SGC-MAP

	4.3.1.3. Avance POA 2024 4.3.1.4. Monitoreo POA 2025 4.3.1.5 Memoria MISPAS 2024	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	En el MISPAS, se evalúa los riesgos de las decisiones financieras. El presupuesto es elaborado conforme los Lineamientos remitido por la Dirección General de Presupuesto, cuando es enviado el Techo Financiero, el cual se proyecta según lo planificado en el PEI, POA y PACC. La distribución de los recursos financieros y físicos se realiza de acuerdo con las necesidades las diferentes áreas del MISPAS identificadas por líneas programáticas. **Evidencias:** 4.3.2.1. POA 2025. 4.3.2.2 El reporte generado en el SIGEF del Presupuesto inicial aprobado del 2025. 4.3.2.3. Avance POA 2024 4.3.2.4. Monitoreo POA 2025 4.3.2.5 Memoria MISPAS 2024	No se evidencia la evaluación de los riesgos de las decisiones financieras
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.	El Ministerio de Salud Pública asegura la transparencia de las informaciones presupuestarias, por medio de la publicación y/o actualización mensual del portal de transparencia, dichas acciones se encuentran establecidas en el POA-OAI-2024. El MISPAS asegura la transparencia financiera y presupuestaria por medio de la publicación mensual de los informes y/o reportes de referencia a través de la OAI que los publica en el portal de transparencia Institucional (accesos públicos) facilitando las informaciones concernientes a las	

Documento Externo
SGC-MAP

	finanzas del MISPAS a la población y partes interesadas. Esta actividad se controla por medio de las evaluaciones mensuales de la DIGEIG, dando cumplimiento a la resolución 002-2021, que crea el portal único de transparencia y establece las políticas de estandarización de las divisiones de transparencia. **Evidencias:** 4.3.3.1. Presupuesto General MISPAS 2025: 4.3.3.2. Publicación ejecución presupuestaria MISPAS 2025. (enero, febrero, marzo). 4.3.3.3. Balances Generales MISPAS 2025 enero, febrero y marzo 4.3.3.4. Realización de Informe Mensual de Cuentas por pagar a proveedores (enero, febrero, marzo).	
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).	Los recursos financieros son utilizados de manera eficiente y eficaz cumpliendo con todas las normativas establecidas por los Órganos Rectores del Sistema de Administración Financiera del Estado (DIGEPRES, DIGECOG, DGCC, TESORERIA NACIONAL y CONTRALORIA Y MH.) sobre la ejecución del presupuesto, de acuerdo con las solicitudes de recursos de las diferentes áreas del MISPAS. Por medio del proceso de fiscalización se validan y se evalúan todos los procesos de adquisición de bienes y servicios, gestión presupuestaria, recursos asignados, contrataciones y acuerdos salariales de la institución. Conforme a lo establecido en el Manual de Fiscalización y control del Gasto (DCFG-MA001) y sus formularios anexos.	No se evidencia la elaboración e implementación del plan de mejora para asegurar la gestión rentable y eficaz de los recursos financieros, No se evidencia mecanismos de control y de retroalimentación de este componente

Documento Externo
SGC-MAP

	En este mismo sentido la Dirección Financiera ha implementado los manuales de Contabilidad, Tesorería y el despacho de la Dirección Financiera. En adición a esto, se ha desarrollado un proceso de control interno de los informes de ejecución física y financiera en donde se validan los reportes por parte de la Dirección Financiera. La gestión de los recursos se evalúa mensualmente con los siguientes indicadores financieros: SISANOC, IGP, ICI, y SISCOMPRAS. **Evidencias:** 4.3.4.1. Modificaciones presupuestarias, 4.3.4.2. Resoluciones de Fondos Reponibles, 4.3.4.3. Entrega de preventivos y compromisos para realizar los procesos de compras Decreto 15-17. 4.3.4.4. Reportes de Estados Financieros, conciliaciones bancarias, control de cuentas bancarias, Uso de las cajas chicas. 4.3.4.5. Registros de contratos y convenios, 4.3.4.6. Registro de nóminas, libramientos de pagos a proveedores, transferencias de recursos a instituciones adscritas al MISPAS	
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.).	El MISPAS, a través del SIGEF reúne en un solo sistema las distintas formas de ingresos y gastos públicos, facilitando la interpretación de la operación en todo el proceso presupuestario, por lo tanto, sirve como elemento central de aplicación de control y de planificación presupuestaria. La organización en su quehacer posee y desarrolla el PACC, presupuestos plurianuales y programas por proyectos y el PLANDES 2030, con el objetivo de cumplir con su misionalidad y a su vez conducir el sistema de salud dominicano de forma eficiente.	

Documento Externo
SGC-MAP

	En este mismo tenor, se posee información documentada para la elaboración de anteproyectos de presupuesto (DPI-PR-012-Procedimiento-deFormulación-de-Anteproyecto-de-Presupuesto); un manual de evaluación de planes, programas y proyectos (DPD-PPP-MA-002-Manual-deformulación-Monitoreo-y-Evaluación-de-planesProgramas-y-Proyectos); y un manual de formulación, seguimiento y cierre de proyectos (DPI-MA-002-Manual-de-Formulación-Seguimiento y Cierre de Proyectos). **Evidencias:** 4.3.5.1 POA 2025 4.3.5.2. Presupuesto Aprobado 2025. 4.3.5.3. Preventivos y cuotas de proyectos. 4.3.5.4 Memoria MISPAS 2024	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	El Ministerio De Salud Pública y Asistencia Social a través de la Dirección Financiera como área de ejecución y control de los recursos, mantiene descentralizadas sus funciones y/o responsabilidades por dependencias para ser ejecutados conforme a los procesos de planificación, transparentando la asignación, aprobación, ejecución, análisis, y control de los recursos financieros. Las responsabilidades financieras están delegadas en la dirección administrativa manteniendo un control centralizado por parte de la Máxima Autoridad Se evidencia la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras con la realización del PACC 2024 y 2025 por cada dirección o área funcional.	No se evidencia la delegación y/o descentralización de las responsabilidades financieras

Documento Externo
SGC-MAP

	Asimismo, se dispone en la actualidad de controles financieros para la expedición de cheques, desembolsos por Caja Chica, e inventarios de almacén. Los procesos y procedimientos de la DAF demuestran la delegación de funciones entre las distintas áreas financieras. **Evidencias:** 4.3.6.1 Estructura programática MISPAS. 4.3.6.2 Estructura organizativa de la Dirección Financiera.	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	El Ministerio de Salud Pública, a través de la Dirección de Investigación en Salud, ha fortalecido la gestión del conocimiento mediante el Repositorio Institucional RI-MSP, como plataforma estratégica para la preservación, evaluación y difusión de documentos técnicos y científicos. Esta iniciativa, gestionada por la División de Gestión del Conocimiento, consolida una organización centrada en el aprendizaje continuo, garantizando sistemas y procesos que promueven la resiliencia institucional y la toma de decisiones basadas en evidencia. Durante los años 2023-2024, el RI-MSP registraron un total de 6,950,159 búsquedas, dato que refleja la utilidad e impacto de esta herramienta. Asimismo, se publicaron 26 nuevos documentos, entre ellos guías clínicas, informes técnicos e investigaciones de alto valor estratégico. Los datos resaltan la predominancia de documentos normativos en la colección de Guías, Protocolos y Procedimientos, 43% de todos los documentos consultados, un aspecto esencial hacia el fortalecimiento de la práctica clínica estandarizada en el país. **Evidencias**: 4.4.1.1 POA DIAS 2024 4.4.1.2 POA DIAS 2025 4.4.1.3. Informe Estadístico Repositorio Institucional - 2024 4.4.1.4. Minuta de reunión DGC & DTIC 04-02-25	No contamos con los instrumentos para evaluar/medir la efectividad de estos sistemas y procesos para la gestión de información y conocimiento. No se evidencian las mejoras y/o actualizaciones del repositorio institucional.

Documento Externo
SGC-MAP

	4.4.1.5. Captura de Pantalla Repositorio Institucional I 4.4.1.6 Capturas de pantallas correos enviados a Mesa de Ayuda 2024-2025 (DTIC)	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	En el MISPAS, para garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente a través del procedimiento de Control de la Información Documentada, creada según los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015, que busca establecer los criterios necesarios para la emisión, aprobación, distribución, registro y modificación de los documentos controlados del Sistema de Gestión de Calidad. También se ha creado un repositorio virtual de documentos para que cualquier ciudadano pueda tener disponible los documentos de interés como son: reglamentos, decretos, entre otros. Estos documentos se colocan en el portal web para contar con una información disponible. Así mismo a lo interno contamos con un repositorio Institucional de Gestión Documental "RIGEDOC" constituye en la herramienta dispuesta para la recopilación, clasificación, organización y difusión de la producción intelectual institucional generada en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, referente a la Gestión de la Calidad, asegurando su correcta sociabilización, implementación y gestión. Además, garantiza que la información reportada a la Dirección de Gestión de la Información y Estadísticas en Salud ya sea generada por actores del sistema de salud o por fuentes complementarias nacionales e internacionales, sea recogida, procesada, almacenada y utilizada de manera eficaz.	No se evidencia la planificación, control y mejora de que se garantice que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente

Documento Externo
SGC-MAP

	La información se gestiona bajo estándares de calidad y confiabilidad, alineada con las disposiciones de la Ley 200-04 y el Decreto 249-06. Una de las principales fortalezas de este proceso es que la información consolidada es transformada en productos analíticos clave, como informes técnicos, reportes temáticos, visualizaciones interactivas y tableros de control (dashboards). **Evidencias:** 4.4.2.1 Formulario de Planificación Operativa Anual (POA) 2025 Dirección de Gestión de la Información y Estadística. 4.4.2.2 Informe sobre Sistema de Información General de Salud articulado y desarrollado Módulo de los recursos físicos infraestructura 4.4.2.3 Informe sobre Proveer y diseminar Información y Estadísticas en Salud 4.4.2.4 Informe sobre Sistema de Información General de Salud articulado y desarrollado Módulo de producción de Servicios 4.4.2.5 Encuesta SCORES de la OMS RD	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Aprovechando las bondades de la transformación digital para aumentar el conocimiento, el Ministerio de Salud Pública ha establecido dentro de su planificación el desarrollo de una biblioteca virtual en salud (BVS) y una revista virtual en salud. **Biblioteca Virtual en Salud** En el marco del fortalecimiento de los sistemas de información en salud, el Ministerio de Salud Pública impulsa la reactivación de la Biblioteca Virtual en Salud (BVS) como una herramienta estratégica de acceso abierto a la información científica. Este	No se evidencia el desarrollado de los instrumentos para evaluar/medir y mejorar las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento. No se evidencia la retroalimentación de los usuarios involucración posterior al desarrollo de las plataformas de gestión de información.

Documento Externo
SGC-MAP

	portal digital organiza y facilita el acceso abierto a información científica en salud producida en el país. Su reactivación fortalece la toma de decisiones basadas en evidencia, promueve la investigación y mejora la disponibilidad de recursos actualizados para profesionales y gestores del sector salud. A la fecha, se continúan identificando mecanismos de coordinación y se siguen desarrollando sesiones de trabajo interinstitucionales con el INTEC y la OPS/OMS, a fin de finalizar el diseño del portal y seguir avanzando en la integración de recursos informativos nacionales. La Revista Dominicana de Salud Pública (revista virtual) fue desarrollada en conjunto con el equipo de la DTIC del MISPAS, mediante sesiones de trabajo colaborativas. Los artículos recibidos son evaluados mediante revisión por pares. Este año se trabaja en la publicación del primer número de la Revista Dominicana de Salud Pública. Además, se logró el registro oficial del nombre en el Ministerio de Interior y Policía y en la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI), fortaleciendo su base legal e institucional. **Estrategia Nacional de Salud Digital 2024-2028**. El Ministerio de Salud Pública, ha aprovechado de manera estratégica las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento institucional y potenciar las habilidades digitales del personal. Esta visión se ha materializado a través del lanzamiento de **la** Estrategia Nacional de Salud Digital 2024-2028, un hito clave que orienta el uso efectivo de las	

Documento Externo
SGC-MAP

	tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el sector salud. Dicha estrategia, liderada por el MISPAS, establece un marco nacional para la gobernanza digital en salud, la interoperabilidad de sistemas, el fortalecimiento de capacidades institucionales, y el empoderamiento ciudadano mediante el acceso a servicios de salud digitales. La misma se encuentra formalmente incorporada como un producto intermedio dentro del Plan Operativo Anual (POA) bajo el título: "Estrategia Nacional de Salud Digital 2024-2028 implementada", descrita como el mecanismo oficial para impulsar el uso de las TIC en salud a nivel nacional. Como parte de las acciones de sensibilización y difusión, el Ministerio organizó el Webinar Nacional de Salud Digital, un espacio formativo y de diálogo técnico que permitió presentar la estrategia ante actores del sector salud, academia y sociedad civil, promoviendo el desarrollo de competencias digitales y el alineamiento institucional con las nuevas prioridades tecnológicas del país. Periódicamente se evalúa el desarrollo de ENSD y se emiten Informe de resultados. Estas acciones evidencian el compromiso del MISPAS con la innovación, la cultura de mejora continua, y el fortalecimiento de las capacidades digitales del talento humano, en coherencia con los principios de transformación digital establecidos en la Estrategia Nacional de Desarrollo y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: 4.4.3.1. POA DISA- 2024 - 2025. 4.4.3.2. Acuerdo MISPAS/INTEC/OPS -OMS biblioteca virtual en R.D. 4.4.3.3. Nota Conceptual BVS-DOM 4.4.3.4. Captura de Pantalla Biblioteca Virtual en Salud 4.4.3.5. Minutas-Desarrollo revista Dom de Salud Pública (carpeta). 4.4.3.6 Nota conceptual RDSP 4.4.3.7 Declaración de Propósito de la RDSP del MSP – MIP 4.4.3.8 ONAPI RDSP-MSP 4.4.3.9 Captura de pantalla RDSP fecha 07-04-24 4.4.3.10 Formulario de Planificación Operativa Anual (POA) 2025 4.4.3.11 Estrategia Nacional de Salud Digital 4.4.3.12 Informe de evaluación trimestral ENSD marzo 2025 4.4.3.13 Certificado capacitación personal salud digital.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		

En el marco del proyecto "ECHO PSU-RD", el Ministerio de Salud Pública continúa fortaleciendo la red de aprendizaje colaborativo en salud pública, en coordinación con la Penn State University. El Programa ECHO (Extension for Community Healthcare Outcomes) es un modelo de aprendizaje colaborativo basado en tele-tutorías, que conecta a profesionales de salud locales con expertos mediante sesiones virtuales interactivas.

Su objetivo es mejorar la capacidad de respuesta de los servicios de salud, especialmente en atención primaria, reduciendo desigualdades en el acceso al conocimiento especializado. Durante este año, se avanzó con la firma del memorando de entendimiento y se llevaron a cabo múltiples reuniones con actores clave para asegurar una implementación adecuada del programa.

Asimismo, se ha trabajado en el desarrollo de un currículo formativo adaptado al contexto dominicano, en cumplimiento con el POA 2024-2025. Las primeras sesiones de teletutorías están programadas para el segundo trimestre 2025.

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: 4.4.4.1. POA DISA- 2024 - 2025. 4.4.4.3. Nota Conceptual Proyecto ECHO PSU-RD 4.4.4.4. Registros de participantes y minutas de los encuentros (carpeta).	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	En el marco del monitoreo de la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad, el Ministerio de Salud Pública ha establecido lineamientos claros para la publicación en el Repositorio Institucional, a través del documento titulado "Lineamientos para publicar en el repositorio institucional". Esta actividad se encuentra planificada en el POA mediante el registro del número de ediciones publicadas. Para garantizar la calidad de los contenidos, se emplea un checklist que permite validar y depurarlos documentos o artículos antes de su publicación. Adicionalmente, se han enviado correos de difusión masiva a los correos institucionales, con recordatorios sobre los requisitos y lineamientos necesarios para la publicación en el repositorio, fortaleciendo así la correcta gestión del conocimiento institucional. **Evidencias**: 4.4.5.1. POA 2024- 2025. 4.4.5.3. Lineamientos para publicar en el repositorio-MSP. 4.4.5.4. Correo de Difusión Masiva - Lineamientos para Publicar en el Repositorio Institucional.	No se dispone de mecanismos establecidos para monitorear, evaluar y fortalecer de manera continua el impacto generado por la información y el conocimiento de la institución

Documento Externo
SGC-MAP

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.	Para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y conocimiento relevantes, el Ministerio de Salud posee el repositorio de gestión documental, donde los clientes internos pueden acceder a la información documentada de las áreas del Ministerio. En el 2024 se actualizó el repositorio de gestión documental interno. La Dirección de Tecnología cuenta con canales internos de difusión de información, como el correo de la Mesa de Ayuda y el Portal de la Mesa de Ayuda, donde los colaboradores pueden acceder y buscar información relacionada con los Servicios Tics y la transferencia de conocimiento a través de los Tips educativos. **Evidencias:** 4.4.6.1 RIGEDOC - Captura de pantalla 4.4.6.2 Enlace de correo de mesa de ayuda 4.4.6.3 Correo masivo de información 4.4.6.4 Captura de pantalla correo de difusión Calidad.	No se evidencian la planificación, controles y/o herramientas de mejora que eficienticen los canales internos existentes
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.	El Ministerio de Salud Pública ha consolidado un proceso de gestión articulada de la información proveniente de los distintos actores del Sistema General de Información en Salud (SIGS) en relación con la solicitud de información. Estos procesos se fundamentan en el Decreto No. 249-06. En este marco, se ha coordinado la integración progresiva de información generada por los actores de información en salud internos y externos al MISPAS, unidades desconcentradas, direcciones regionales y	

Documento Externo
SGC-MAP

	provinciales de salud, así como otros organismos vinculados al sector. Esta coordinación permite fortalecer la gobernanza de datos en salud, mediante mecanismos que aseguran la interoperabilidad, la reducción de duplicidades y la mejora continua de los flujos de información. Este compromiso se refleja en productos clave del Plan Operativo Anual (POA), como el "Sistema de Información General de Salud articulado y desarrollado", orientado a mejorar la infraestructura técnica y metodológica para el procesamiento y uso efectivo de los datos. Como parte de este esfuerzo, se generan periódicamente informes estadísticos desagregados y dashboards dinámicos. Por otro lado, el Ministerio de Salud Pública a través del portal de transparencia, portal de datos abiertos y el repositorio institucional, establecidos en los planes operativos correspondientes, asegura el acceso y el intercambio de información con las partes interesadas. A través del portal de transparencia institucional, la organización debe dar cumplimiento y asegurarse de que todas las informaciones estén disponibles para el buen uso de las partes interesadas tanto internas como externas, y a su vez, dar cumplimiento al marco normativo de acceso a la información pública. En este mismo sentido, el repositorio institucional contiene todas las documentaciones que se generan en el Ministerio, como son guías, manuales, protocolos, normas, boletines de salud, indicadores básicos de salud, resoluciones, convenios y demás, donde	

Documento Externo
SGC-MAP

	libremente las partes interesadas pueden acceder y consultar todas las informaciones de su interés. El control de la eficiencia del portal de transparencia es desarrollado de forma mensual por la DIGEIG, quienes emiten un informe con la puntuación correspondiente a las acciones del mes. En cuanto al repositorio, las publicaciones son monitoreadas por medio de un checklist con el objetivo de validar y depurar los documentos o artículos cargados. **Evidencias.** 4.4.7.1 DPD-PPP-FO-011 Formulario de Planificación Operativa Anual (POA) 2025 Dirección de Gestión de la Información y Estadística. 4.4.7.2 Informe sobre Proveer y diseminar Información y Estadísticas en Salud 4.4.7.3 Informe sobre Sistema de Información General de Salud articulado y desarrollado Módulo de los recursos físicos infraestructura 4.4.7.4 Informe sobre Sistema de Información General de Salud articulado y desarrollado Módulo de producción de Servicios 4.4.7.5 Evidencias de Gestión de Información 2025 4.4.7.6 Captura de pantalla repositorio de gestión documental. 4.4.7.7. Informe Estadístico Repositorio Institucional – 2024.	
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.	El Ministerio de Salud Pública retiene los conocimientos y la información que manejan los colaboradores con los documentos relacionados con	No se evidencia de un programa de entrenamiento cruzado que garantice la transferencia de conocimiento clave de los colaboradores.

Documento Externo
SGC-MAP

	los procesos y otros de intereses en los repositorios institucionales. De igual manera, el Ministerio garantiza la retención del conocimiento de los excolaboradores mediante la documentación de los procesos que rigen el quehacer institucional. **Evidencia:** 4.4.8.1 POA 2024 -2025 4.4.8.3 Captura REGIDOC 2025 4.4.8.4 Captura de Repositorio Institucional 4.4.8.5 Informe Estadístico Repositorio Institucional – 2024.	

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	A través de la Dirección de Tecnología, el Ministerio de Salud Pública, cuenta con un plan operativo que contempla los productos y acciones en materia TIC, así como los insumos necesarios, el cual se formula en base a los objetivos estratégicos y operativos de la institución y se retroalimenta de manera trimestral, emitiendo informes derivados del mismo. Las actividades para diseñar la gestión de tecnología son desarrolladas por cada una de las áreas que conforman el Ministerio, a través de la Dirección de Tecnología. Para el control de estas acciones se realizan monitoreos trimestrales del POA para validar el cumplimiento de lo plasmado. **Evidencias:** 4.5.6.1 DTIC-POA-2025. 4.5.6.2 DTIC-POA-2024. 4.5.6.3 Memoria Institucional 2024 pág. 129. 4.5.6.4 Monitoreo POA 2025. 4.5.6.5 Monitoreo POA 2024. 4.5.6.6 Captura Correo Mesa de Ayuda 2024-2025.	No se evidencia la mejora en el diseño de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	El MISPAS, cuenta con enlaces VPN entre nuestra oficina principal con oficinas regionales, la misma nos permite compartir recursos como telefonía,	No se evidencia se monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto).

Documento Externo
SGC-MAP

	datos y aplicativos, esto representa un ahorro al no tener que utilizar servicios de telefonía externos. Desde la DTIC se optimiza el uso de los recursos, como la virtualización de servidores Virtual Machines (VM), esta permite alojar un número de servidores dentro de un servidor físico, esto da una reducción en los costos que genera la adquisición de equipos, de igual forma se reduce considerablemente el consumo de energía **Evidencia:** 4.5.2.1. Captura de pantalla VPN 4.5.2.2. Captura de pantalla VM	
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.).	El Ministerio de Salud Pública, en aras de seguir mejorando su gestión, planifica la identificación e implementación de las nuevas tecnologías relevantes para la organización, esto a través del POA, con el objetivo de impulsar la generación de información y estadísticas de salud para la toma de decisiones. El Ministerio de Salud para el año 2025 implementa algunas tecnologías relevantes para la organización, como es el caso del Hub de estadísticas de salud (DataRD), que consiste en un portal web que permite visualizar diferentes tableros de estadísticas relacionadas al sector Salud. De igual forma, se desarrolla la Asistente virtual ALBAMSP que es un Bot y/o un asistente virtual que habilita un canal de respuesta automatizado a través de WhatsApp, a los ciudadanos y ciudadanas que reciben servicios o realizan trámites en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS). Esta	No se evidencia el control y/o monitoreo de estas aplicaciones se realiza a través de operaciones TIC. No se evidencia la implementación de las mejoras necesarias para el buen funcionamiento de estas aplicaciones.

Documento Externo
SGC-MAP

	herramienta es utilizada en gran medida por la Dirección de Medicamentos de Alto Costo. **Evidencias:** 4.5.3.P POA-DTIC-2025. 4.5.3.D DataRDsalud-Captura de pantalla1 4.5.3.D DataRDsalud-Captura de pantalla2 Link: https://estadisticas.msp.gob.do/ 4.5.3.D Asistente Alba (Captura de pantalla)-1 4.5.3.D Asistente Alba (Captura de pantalla)-2 Link: https://wa.me/18099889978	
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.	El MISPAS 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. Esto a través de la implementación de la Estrategia Nacional de Salud Digital (ENSD) 2024–2028, instrumento rector para la transformación digital del sistema de salud dominicano, alineado con la Agenda eLAC 2024 y la Estrategia Mundial sobre Salud Digital de la OMS. Esta estrategia está siendo operacionalizada a través del Plan de Planificación Operativa Anual (POA) 2025 del MISPAS, donde se han priorizado acciones como la interoperabilidad de sistemas, la gobernanza de datos en salud, la producción estadística y el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica. Como parte del proceso de implementación, se ha articulado un mecanismo multisectorial de impulso a las TIC en salud que	No se evidencia el control en el uso de la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación y la colaboración. No se evidencia iniciativas de mejora para fomentar la utilización de la tecnología para apoyar la innovación y la colaboración

Documento Externo
SGC-MAP

	coordina esfuerzos entre instituciones del sector y actores estratégicos nacionales e internacionales. En el marco de estas acciones, el ministerio coordinó el webinar "Implementando la Estrategia Nacional de Salud Digital" realizado el 6 de febrero de 2025, con una audiencia de casi 400 asistentes, incluyendo tomadores de decisión, socios técnicos y personal del sistema nacional de salud. Durante el evento, la DGIES presentó avances clave como el Piloto de Interoperabilidad entre hospitales públicos. Estas iniciativas, desarrolladas utilizando tecnologías en la nube y herramientas como Power BI y Microsoft 365, fortalecen la producción de información. **Evidencias** 4.5.4.1 DPD-PPP-FO-011 Formulario de Planificación Operativa Anual (POA) 2025 Dirección de Gestión de la Información y Estadística 4.5.4.2 Evidencias fotográficas 4.5.4.3 Informe de evaluación trimestral ENSD marzo 2025 4.5.4.4 Informe de Resultados Webinar Implementando la ENSD 4.5.4.5 Informe sobre Proveer y diseminar Información y Estadísticas en Salud	

Documento Externo
SGC-MAP

5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	El Ministerio de Salud aplica las tecnologías de la información para la mejora y optimización de los servicios internos y externos, estos, se han establecido en los planes anuales operativos correspondientes. Para la mejora de los servicios se ha implementado el ULTICABINET, que consiste en una plataforma de gestión de documentos, dichos documentos son recibidos por parte de los usuarios y posteriormente escaneados y cargados a la plataforma para el análisis y tramitación de estos. Para fomentar la comodidad de los usuarios, la organización ha desarrollado el portal de servicios, donde los ciudadanos pueden solicitar los servicios de su interés y a su vez recibirlos por el mismo canal. Los usuarios pueden consultar los resultados de las pruebas de COVID, consultar la solicitud de medicamentos de alto costo y consultar el estatus de los registros sanitarios. **Evidencias:** 4.5.5.1. POA DTI 2024 4.5.5.2 Captura de Pantalla Portal de Servicios 4.5.5.3. Captura de pantalla de alto costo 4.6.5.4. Captura de pantalla de pruebas COVID 4.5.5.5 Monitoreo POA 2025. 4.5.5.6 Monitoreo POA 2024.	No se evidencia el control para la mejora de los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente. No se evidencian los mecanismos para mejorar continuamente los servicios internos y externos a través de las TIC´
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.	El MISPAS a través de la Dirección de Gestión de la Información y Estadísticas en Salud (DGIES) está en desarrollo de múltiples iniciativas para garantizar la calidad, integridad y gobernanza responsable de la información del sector salud.	No se evidencia un mecanismo para evaluar el impacto que se tiene en la implementación de normas o protocolos para la provisión de datos.

Documento Externo
SGC-MAP

	Entre estas acciones destaca la estructuración del Registro Nacional de Sistemas de Información de Salud, herramienta que estandariza recopilar datos actualizados sobre los sistemas de información utilizados en el sector salud. Esta iniciativa busca crear un mapa claro de los sistemas en uso, identificar sus capacidades y limitaciones, y establecer una base para mejorar la interoperabilidad entre ellos. Estas acciones se complementan con la participación en el diseño del Piloto de Interoperabilidad en hospitales públicos, promoviendo el uso de estándares internacionales como HL7-FHIR y SNOMED-CT. y el marco de arquitectura OpenHIE, los cuales garantizan el intercambio seguro de datos clínicos mediante protocolos de autenticación y trazabilidad. Este piloto, en ejecución en tres hospitales, evalúa la viabilidad técnica del Expediente Único Digital de Salud, asegurando que los datos solo sean accesibles por actores autorizados y resguardando su confidencialidad a lo largo del ciclo de vida del dato. La Dirección de Gestión de la Información y Estadísticas en Salud (DGIES) ha asumido el liderazgo en el desarrollo del marco institucional de gobernanza de datos del sector salud, garantizando el equilibrio entre el acceso a la información y la protección efectiva de los datos personales. Como parte de este esfuerzo, se ha planificado la validación de las Directrices Generales de Gobernanza de Datos, un documento que será estructurado bajo principios de legalidad, privacidad, calidad, accesibilidad y uso ético de los datos. Estas directrices, alineadas con normativas	

Documento Externo
SGC-MAP

	nacionales (como la Ley 172-13 y el Decreto 249-06 e internacionales (ISO 27001, COBIT, HL7-FHIR, SNOMED CT). **Evidencias:** 4.5.6.1 DPD-PPP-FO-011 Formulario de Planificación Operativa Anual (POA) 2025 Dirección de Gestión de la Información y Estadísticas en Salud 4.5.6.2 Evidencias fotográficas 4.5.6.3 Informe de evaluación trimestral ENSD marzo 2025. 4.5.6.4 Informe de Resultados Webinar Implementando la ENSD.	
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.	El Ministerio de Salud Pública en su página web, posee un esquema de accesibilidad a los usuarios con discapacidad y los usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico. **Evidencias:** 4.5.7.D Menú de accesibilidad-1. 4.5.7.D Menú de accesibilidad-2.	No se evidencia el control en el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC. No se evidencia la mejora en el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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).	El aprovisionamiento y el mantenimiento en el Ministerio de Salud Pública son planificados y proyectados en los planes anuales del área administrativa. Para garantizar el aprovisionamiento y mantenimiento, las áreas realizan los requerimientos a través del Departamento de Compras y Contrataciones, los mismos, realizan el proceso de adquisición; posteriormente el área de infraestructura y mantenimiento se encargan de la ejecución y seguimiento contractual, se realiza un levantamiento de la situación actual, elabora un diseño propuesto con los costos asociados para ser sometido aprobación y posteriormente a ejecución. Actualmente se encuentra aprobado e implementado el Manual de activos fijos (DADM-SG-MA-001), el cual garantiza la gestión eficiente de los equipos, mobiliarios y transporte. En este mismo sentido, se realizan los mantenimientos de los vehículos y/o medio de transporte para garantizar el funcionamiento de los mismos. El control de los activos fijos se realiza por medio de una matriz de control y levantamiento de activos fijos. Gracias a las intervenciones realizadas en las áreas priorizadas y/o críticas se han desarrollado mejoras	No se evidencia el mecanismo de desarrollo de mantenimiento a partir de una planificación, no se evidencia el desarrollo del mantenimiento ni el control de este. No se evidencia la retroalimentación recibida por parte de los usuarios.

Documento Externo
SGC-MAP

	y adecuaciones, optimizando el espacio y corrigiendo zonas afectadas. **Evidencias:** 4.6.1.1. POA-ADM-2024 - 2025. 4.6.1.3. Solicitud de compra de batería para vehículo no. 4753 S95 4.6.1.4. Solicitud de contratación talleres de mecánica automotriz no. 4750 S96 4.6.1.5. Solicitud compra de felpas limpiavidrios para vehículos no. 4756 S89 4.6.4.6. Solicitud de compra de filtro para vehículo no. 4749 S108 4.6.1.7. Solicitud de compra juego de banda de freno para vehículo no. 4776 S104 4.6.1.8. Solicitud compra de neumático no. 4782 S101 4.6.1.9. Solicitud de servicios y compra de insumos para vehículos no. 0036 E94 4.6.1.10. Solicitud de artículos ferreteros SM21 4.6.1.11. ADM-SG-MA-001-Manual-de-Activos-Fijos. 4.6.1.12. Matriz de mantenimiento de infraestructura 4.6.1.13 Ejemplo de mantenimiento	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Para proporcionar condiciones de trabajo e instalaciones seguras, el Ministerio de Salud Pública ha planificado la adecuación de las instalaciones para asegurar la accesibilidad de todos los ciudadanos/ clientes internos y externos sin importar su condición. Para asegurar estas condiciones se ha iniciado un proceso de contratación para el arreglo de las aceras (colocación de rampas para personal en condiciones especiales). Actualmente, el Ministerio	No se evidencia herramienta de control para la inspección de las instalaciones, no se tiene mecanismos para la retroalimentación por parte de los usuarios.

	cuenta con parqueos habilitados para personas con condiciones especiales, se ha colocado cintas antideslizantes en las escaleras, la habilitación de un área peatonal para el tránsito eficiente de los ciudadanos/ clientes internos y externos, y cambios en la iluminación de las áreas. Para asegurar que estas condiciones sean seguras se realizan los monitoreos correspondientes a través de las áreas de mantenimiento y servicios generales. De igual forma, el Departamento de Salud Ocupacional realiza monitoreos de las áreas para garantizar la seguridad y el bienestar laboral de los empleados. Por medio del control constante se han realizado mejoras en las áreas, identificando y corrigiendo zonas y/o situaciones de peligro. **Evidencias:** 4.6.2.1. POA-ADM-2025. 4.6.2.2. Rampas para personas con condiciones especiales. 4.6.2.3. Paso peatonal, señalizado con líneas cebras. 4.6.2.4 Certificado de contrato impermeabilización de techo 4.6.2.5. Foto parqueo para embarazadas y personas condiciones especiales. 4.6.2.6. Informe de evaluación de riesgo – MISPAS. Infraestructura. 4.6.2.7. Antideslizante escaleras MISPAS.	
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.	El MISPAS dispone del Manual de Activos Fijos y la política de Gestión de Bienes, mediante la codificación y registro a través del Sistema de Administración de Bienes (SIAB), así como el	No se evidencia la planificación, el control y la retroalimentación de la gestión de las instalaciones de la institución.

	descargo de los bienes obsoletos a la Dirección General de Bienes Nacionales. El MISPAS ha implementado diversas iniciativas de reducción del consumo energético, por medio del cambio de luminarias de tecnología LED, lo cual representa un ahorro en comparación al uso de bombillas incandescentes y la vida útil está luminarias es mayor. A su vez a través de la matriz de mantenimiento y reparación se planifica y se da seguimiento a las condiciones físicas de las instalaciones. El Ministerio de Salud ha desarrollado iniciativas de recolección de botellas plásticas en todas las áreas del Ministerio. **Evidencias:** 4.6.3.1. Manual de Activos Fijos. 4.6.3.2. Política de Gestión de Bienes. 4.6.3.3. Política de gestión y uso de vehículo 4.6.3.4 Cronograma de Mantenimiento	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Con el propósito de brindar un valor público, el Ministerio de Salud pone a disposición sus instalaciones para el desarrollo de actividades electorales. Asimismo, dichas instalaciones han sido habilitadas para atender a la ciudadanía durante jornadas de vacunación y la realización de pruebas de detección de COVID-19.	No existe evidencia del control y la mejora para brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.

Documento Externo
SGC-MAP

	Se dispendian medicamentos a bajo costo a través de un área destinada a la farmacia del pueblo. **Evidencias:** 4.6.4.1. Circular 001123 - horario especial elecciones. 4.6.4.2. Solicitud de insumos carpa MISPAS 4.6.4.3. Foto uso de parqueo MISPAS para ofrecer pruebas COVID a la población	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	El Ministerio cuenta con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo para su flota vehicular, con el objetivo de garantizar su operatividad, seguridad y prolongar su vida útil. La planificación del uso de los vehículos y su asignación se realiza de acuerdo con las solicitudes presentadas por las distintas dependencias, priorizando la disponibilidad, la urgencia del requerimiento y la eficiencia en la utilización de los recursos. **Evidencia:** 4.6.5.1. Pantalla de respuesta de la asignación de vehículo. 4.6.5.2 Planilla Solicitud Servicio de Transporte 4.6.5.3. Contrato Xentric Auto Services no. 167-2024 4.6.5.4. Contrato Xentric Auto Services no. 166-2024 4.6.5.5. Cronograma de mantenimiento 4.6.5.6. Ejemplo de mantenimiento 4.6.5.7. Matriz para mantenimiento 4.6.5.8 Ejemplo Delta	No se evidencia un desarrollo de mecanismo para gestionar la eficiencia del uso del transporte y los recursos energéticos y la retroalimentación de los usuarios sobre estos

Documento Externo
SGC-MAP

6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	El Ministerio de Salud cuenta con transporte institucional subcontratado para los empleados, el cual se encuentra planificado y establecido en el POA- RRHH-2024. La institución cuenta con 8 rutas de transporte, desde y hacia el Ministerio de Salud: San Cristóbal, Santo Domingo Este (rutas A y B), Santo Domingo Norte, Santo Domingo Oeste, Distrito Nacional (rutas A y B) y los Alcarrizos. Diariamente, por cada ruta, se notifican las eventualidades vía WhatsApp. Una vez validada la queja, se notifica al suplidor para subsanación y mejora. **Evidencias:** 4.6.6.1. POA-RRHH-2023, 2024, 2025. 4.6.6.4. Solicitud de contratación de autobuses. 4.6.6.5. Aviso nueva ruta. 4.6.6.6. Nuevas rutas. 4.6.6.7. Reporte de quejas de rutas. 4.6.6.8. Evidencia eventualidades ruta autobuses. 4.6.6.9. Quejas de ruta de autobuses	No se cuenta con estacionamientos suficientes para todos los empleados y visitantes. No se evidencia un mecanismo de respuesta a las quejas y reclamaciones de los empleados en cuando a las vías brindadas de accesibilidad

Documento Externo
SGC-MAP

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
La Organización:		
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.	El MISPAS ha incluido en su Plan Operativo Anual 2025 la documentación y evaluación de los procesos institucionales. Actualiza de manera oportuna el Mapa de Procesos, con un enfoque centrado en las necesidades y expectativas de los grupos de interés, lo cual se evidencia en el Mapa de Procesos validado por el MAP el 04/09/2024. El Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con una estructura documental que permite registrar, revisar y actualizar la información documentada cada vez que se requiera. Los documentos son aprobados por la MAE y están disponibles en el Repositorio Institucional. **Evidencias:** 5.1.1.1. POA- DPD 2024 y 2025 (página 4 y 10) 5.1.1.2. Mapa de Procesos - V.03. 5.1.1.3. Repositorio Gestión Documental. 5.1.1.4. DPD-CGD-PR-001 Procedimiento Control de Información Documentada. 5.1.1.5. Manual de ASFL actualizado. 5.1.1.6. Repositorio Gestión Documental 5.1.1.7. Plan de Gestión documental 2025.	

Documento Externo
SGC-MAP

2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	El MISPAS ha implementado un sistema de gestión de procesos a partir del cual, fueron Identificados los procesos estratégicos, clave y de apoyo en el Mapa de Procesos de la Institución. Se desarrollan proyectos de automatización de procesos que permiten, mejorar la trazabilidad y reducir los tiempos de respuesta, dentro de los cuales se integra servicios al ciudadano como la habilitación de establecimientos de salud, medicamentos de alto costo, ayudas médicas y solicitudes de Exequátur, así como procesos internos como los de TI, compras y contrataciones, gestión documental y archivo de varias direcciones y viceministerios. entre otros. Además, se implementó una herramienta web para gestionar el proceso de concursos de Residencias Médicas, que incluye un módulo para la asignación de turnos y herramientas de reportería que permiten optimizar los tiempos de respuesta y visualizar la productividad diaria. La institución cuenta con un repositorio digital organizado, que centraliza y estandariza documentos oficiales, asegurando el acceso a versiones vigentes y agilizando la búsqueda de información. La Ventanilla única de Salud Pública ofrece una variedad de servicios institucionales a los ciudadanos, permitiendo un seguimiento oportuno a través del Back Office del sistema.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias 5.1.2.1. DPD-CGD-PR-004 Procedimiento gestión de los procesos. 5.1.2.2. Mapa de proceso. 5.1.2.3. Captura de la pantalla de Ulticabinet. 5.1.2.4. Captura del Repositorio Institucional de Gestión Documental (RiGeDoc). 5.1.2.5. Acceso al Repositorio Institucional - https://repositorio.msp.gob.do/. 5.1.2.6. Captura de la pantalla Portal Datos Abiertos 5.1.2.7 Plataforma del Censo de Recursos Humanos en Salud 2024. https://censorhs.msp.gob.do/#/inicio 5.1.2.8. Ventanilla única de Salud Pública- https://servicios.msp.gob.do/vus/#/inicio	
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.	A través del procedimiento DPD-CGD-PR-004 - Procedimiento de Gestión de Procesos el MISPAS se establecen las directrices para la gestión y mejora continua de procesos, incluyendo su evaluación y auditoría. Para el rediseño y mejora de los procesos conformar un equipo de trabajo mutidisplinario, y utilizar diversas herramientas. Se evidencia que la institución ha conformado el Comité de Gestión de Riesgos y ha establecido un Reglamento Interno que rige su funcionamiento. Asimismo, se ha actualizado la matriz de identificación de riesgos. Además, se promueve la capacitación continua de su personal, destacándose la realización del Taller de Evaluación y Administración de Riesgos, con la	

Documento Externo
SGC-MAP

	participación de aproximadamente 100 colaboradores. Se identificaron los riesgos de los procesos de la Dirección de Planificación y Desarrollo utilizando la metodología de Valoración y Control de Riesgos. A través del POA se planifican y monitorean los objetivos institucionales, y se asignan los recursos mediante el presupuesto anual y el PACC, ajustando según sea necesario **Evidencia:** POA- DPD 2024 y 2025 5.1.3.2 Plan de Gestión documental 2025 (procesos planificados 2025). 5.1.3.3. Plan Anual Compras y Contrataciones 2024. 5.1.3.4. Plan y Programa de Auditoría – 2024 y 2025. 5.1.3.5. DPD-CGD-PR-004-Procedimiento de Gestión de Procesos 5.1.3.6. DPD-PR -005–Procedimiento de Auditoría. 5.1.3.7. DPD-MA-004 Metodología para la Valoración del Riesgo Institucional. 5.1.3.8 Registros de participantes Taller de Evaluación y Administración de Riesgos. 5.1.3.9. Plan de Gestión documental 2025 (documentos aprobados en el 2025) 5.1.3.10. DPI-FO-041 Matriz de Evaluación de Riesgos Planificación y Desarrollo/ Salud Mental 5.1.3.11 DJUR-DL-PR-001 Procedimiento Legalización de Certificados Médicos 5.1.3.12. Informe de auditoría interna al SGC 2024. 5.1.3.13. Análisis de no conformidad y acciones correctivas. 5.1.3.14. Análisis de procesos de Caja Chica y pago proveedores.	

Documento Externo
SGC-MAP

4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Los procesos documentados en el MISPAS cuentan con la identificación clara de los responsables en cada una de sus etapas. En este mismo sentido, se posee la matriz de identificación de los propietarios de procesos. Asimismo, las responsabilidades están definidas y respaldadas en el Manual de Organización y Funciones (MOF), lo que garantiza coherencia y alineación con la estructura organizativa. Actualmente la institución se encuentra en proceso de elaboración del Manual de Cargos. **Evidencias:** 5.1.4.1. Manual de Organización y Funciones (MOF). https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/organigrama/ 5.1.4.2. Matriz de responsables de procesos. 5.1.4.3. DMS-PO-001 Políticas de Derechos Humanos (responsables de cada actividad y control identificados). 5.1.4.4. DPD-CGD-PR-005 V2 Procedimiento Manejo de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamaciones (responsables de cada actividad y control identificados). 5.1.4.5. Auditorías internas de procesos (verificación del cumplimiento de roles y responsabilidades) 5.14.6. Análisis de no conformidad y acciones correctivas.	No se evidencia Manual de Cargos aprobado por el MAP.
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	A través del procedimiento de gestión del cambio, se evalúa el impacto de las modificaciones a los procesos del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de las normas de certificación del	

Documento Externo
SGC-MAP

	Ministerio. Además, se mejora continuamente la prestación de servicios, reduciendo requisitos y firmando acuerdos de interoperabilidad con otras instituciones, con el objetivo de optimizar la experiencia del usuario. En el 2024 el MISPAS forma parte de la segunda fase del programa Burocracia Cero, el cual busca la simplificación y digitalización de los trámites de Medicamentos de Alto Costo y Ayudas Médicas y de Habilitación de establecimientos de salud. Además, se actualizaron normativas como el Reglamento técnico para la habilitación de los servicios clínicos, quirúrgicos y diagnósticos, que regula los prestadores de servicios de salud, así como documentos normativos para prevención y control de la tuberculosis. **Evidencias:** 5.1.5.1 DPD-PO-001-Politica de Gestión de Cambio 5.1.5.2. POA-Calidad en la gestión 5.1.5.4. Informe Simplificación de Trámites-Diagnóstico / Mejoras Consensuadas-Medicamentos de Alto Costo-Ayudas Médicos. 5.1.5.5. Ficha de levantamiento Habilitación de Servicios. 5.1.5.6. Reglamento técnico para la habilitación de los servicios clínicos, quirúrgicos y diagnósticos. 5.1.5.7. Manual de procedimiento para la administración del tratamiento preventivo para la tuberculosis.	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	La institución promueve de forma constante la innovación y optimización de procesos con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios. Este esfuerzo se articula a través de: Planes de mejora derivados de la autoevaluación CAF y auditorías internas, iniciativas de automatización de procesos, propuestas presentadas por los responsables de procesos. Se formulan e implementan Programas orientados a resultados alineados a procesos misionales, integrando buenas prácticas nacionales e internacionales y la participación de grupos de interés relevantes Se desarrollan actividades de benchmarking con otras instituciones y países, con el objetivo de visibilizar acciones modelo adoptadas y replicar experiencias exitosas para fortalecer la capacidad institucional Lanzamiento de la Estrategia Nacional de Salud Digital 2024 -2028, todo el sector salud y la población en general. La Estrategia sirve como mecanismo para impulsar la eficiencia e innovación en el ámbito de la salud, permitiendo el despliegue de proyectos y acciones basados en el uso de las tecnologías de la información y herramientas digitales que faciliten la prestación de servicios de salud con un enfoque en la modernización, simplificación y accesibilidad. El país ha asumido la adquisición de nuevos métodos diagnósticos basados en tecnología molecular recomendados por la OMS para aumentar la detección de casos. Actualmente, se dispone de 34	No se evidencia la implementación de una Bitácora de Innovación, la cual sirve de herramienta para el registro de las ideas creadas por los colaboradores en las diferentes áreas de la institución.

Documento Externo
SGC-MAP

	equipos GeneXpert, lo que facilita el acceso al diagnóstico de tuberculosis. Servicios digitalizados implementados: • Consulta en línea de estatus de certificación de trámite, consulta de certificación de exequátur y consulta de exequátur de ley certificación y descarga en la web del MISPAS. Esta nueva funcionalidad evita desplazamientos innecesarios y garantiza la autenticidad de la documentación mediante el uso de firma electrónica y código QR. • Plataforma digital para el primer censo nacional de recursos humanos en salud. • Buzón digital de Quejas, Denuncias y Sugerencias, con trazabilidad y seguimiento en línea. • Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias a través de Correo electrónico *quejasysugerencias@ministeriodesalud.gob.do* **Evidencia:** 5.1.6.1. Planes de Mejora CAF 5.1.6.2. Informes de auditorías internas. 5.1.6.3. Acta de Constitución de proyecto de Interoperabilidad de hospitales de la Red Pública 5.1.6.4. Avances Proyecto Piloto de Interoperabilidad de 3 hospitales de la Red Pública 5.1.6.5. Estudio de casos en América Latina-Expediente Único en Salud 5.1.6.6. Borrador de la Política de Salud Digital y Telemedicina 5.1.6.7. Webinar: Implementando la Estrategia Nacional de Salud Digital	

Documento Externo
SGC-MAP

	5.1.6.8. Buzón de Quejas, Sugerencias y Denuncias vía Correo electrónico quejasysugerencias@ministeriodesalud.gob.do. 5.1.6.9. Buzón Digital de Quejas, Denuncias, Comentarios y Sugerencias 5.1.6.10. Consulta y descarga de certificaciones de exequatur: https://www.msp.gob.do/exequatur/certificacion/#!/consulta 5.1.6.11. Plataforma del Censo de Recursos Humanos en Salud 2024 https://censorhs.msp.gob.do/#/inicio 5.1.6.12. Cuestionario de Satisfacción del Webinar 5.1.6.13. Implementando la Estrategia Nacional de Salud Digital. 5.1.6.14. DPI-PO-004- Políticas de Innovación	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	En la institución se establecen indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos. En el Plan Operativo Anual se establecen metas y objetivos cuyo cumplimiento es medido trimestralmente. Periódicamente se da seguimiento y monitoreo al cumplimiento de los objetivos y metas de los indicadores gubernamentales a través de matrices diseñadas para tales fines. En adición, se emiten informes regulares relacionados a los resultados de los indicadores de gestión gubernamentales, tales como: Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), Uso de TIC e implementación de Gobierno Electrónico (iTICge), Normas Básicas de Control	

Documento Externo
SGC-MAP

	Interno (NOBACI), Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, Gestión Presupuestaria, Cumplimiento Ley 200-04, y Transparencia Gubernamental. Además, de los indicadores de resultados, índice de progreso institucional e índice de progreso sectorial. Mediante el análisis de los resultados del monitoreo del POA y de los informes de gestión de indicadores gubernamentales y de resultados se definen planes de acción para el cierre de las brechas. También se realiza seguimiento constante mediante remisión de correos electrónicos, WhatsApp a los responsables de los indicadores a fin de mitigar riesgos en el logro de las metas. Poniendo en marcha el Plan de Mejora CAF del 2024, se estima el lanzamiento de la primera versión de nuestra carta compromiso al ciudadano en este año 2024. Revisión y ajustes de las metas de los indicadores. **Evidencias** 5.1.7.1. Formato acuerdo de desempeño laboral 5.1.7.2. Plan Operativo Anual (POA) 2025 5.1.7.3. Acuerdo de Desempeño EDI 5.1.7.4. Proyección metas de indicadores año 2024. 5.1.7.5. Informe Trimestral de Seguimiento de POAS 2024 5.1.7.6. Informe Trimestral de Seguimiento de Evaluación de Desempeño 2024 5.1.7.7. Planes de Acción Indicadores de Desempeño Institucional	

Documento Externo
SGC-MAP

8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (*Back up* de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	El MISPAS revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Backup de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado), esto se realiza desde la Dirección de Tecnología y Comunicaciones (TIC). El MISPAS cuenta con el procedimiento de Backups donde se detalla la periodicidad de generación y retención de backup, ver pág. 5-6 del citado sección Políticas Generales En el MISPAS los activos de información son garantizados a través del sistema de Backup mediante la creación de script de datos y de rutinas de backups en servidores remotos. La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones vela por el cumplimiento de las políticas de Backups, mediante las revisiones periódicas y la validación de que los procesos hayan sido ejecutados. Basado en los resultados del control, se toman medidas correctivas y se ajustan las estrategias según sea necesario para garantizar el efectivo funcionamiento de la organización y la mejora de los procesos de protección de datos **Evidencias** 5.1.8.1. Procedimiento de backup (DTI-PR-005). 5.1.8.2. Captura configuración backup Retención. 5.1.8.3. Captura configuración backup Horario. 5.1.8.4. Captura Histórico de backups.	

Documento Externo
SGC-MAP

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:		
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.	El Ministerio involucra a las partes interesadas en el diseño y mejora de sus servicios mediante el procedimiento DPD-PR-015 Encuesta de Satisfacción Ciudadana. Además, facilita la participación ciudadana a través de buzones de sugerencias, grupos focales, la línea 311, redes sociales, consultas públicas en el portal de transparencia y el seguimiento a demandas recibidas vía la plataforma RUDCT. Cada una de las acciones de participación está programada en la planificación anual institucional y su ejecución permite recopilar información directa de los usuarios sobre su experiencia con los servicios. Se analiza la información recopilada mediante los distintos mecanismos de participación, para evaluar la respuesta institucional y detectar oportunidades de mejora en la calidad del servicio A partir del análisis, se aplican acciones de mejora como ajustes en procesos, fortalecimiento de canales y actualización de la planificación. **Evidencia:** 5.2.1.1. DPD-PR-015 Procedimiento de Encuesta de Satisfacción 5.2.1.2. Plan Operativo Anual Programación de consultas públicas y grupos focales. 5.2.1.3. Consulta Pública: https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/reglam	

Documento Externo
SGC-MAP

	ento-de-productos-sanitarios-y-o-dispositivos-medicos/ 5.2.1.4. Informe de encuesta-2024 5.2.1.5. Actas de apertura de buzones. 5.2.1.6. Matriz de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones (DPD-FO-049) - 2024 5.2.1.7. Informes de satisfacción ciudadana. 5.2.1.8. Acciones de mejoras.	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	El MISPAS desarrolla un plan estratégico y una planificación anual operativa para implementar métodos innovadores que mejoren la accesibilidad y la eficiencia de los servicios orientados al ciudadano/cliente. Entre las iniciativas implementadas estacan: • Ventanilla Única de Salud Pública: Automatización de servicios para agilizar trámites y ofrecer respuestas rápidas a los usuarios. • Asistente Virtual ALBA: vía WhatsApp para facilitar el acceso a información y gestión de servicios de salud. • **Call Center "Cuida tu Salud Mental":** Desarrollo de un servicio para orientación psicológica y de salud mental. • **VacunateRD:** Plataforma para la gestión de la vacunación, consulta de resultados y agendamiento de citas médicas. • **Censo de Recursos Humanos en Salud 2024:** Plataforma digital para realizar un censo de los recursos humanos en salud, optimizando la distribución de personal.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• **Laboratorio Nacional Dr. Defilló:** Obtención de la acreditación internacional ISO 15189 para garantizar diagnósticos más confiables. • **Descarga del certificado exequatur**. • Solicitudes de **compra** y buzones con código QR. • Aplicación web para gestionar el proceso de concursos de Residencias Médicas. A través de redes sociales y portales en línea, el MISPAS proporciona materiales educativos, infografías y videos sobre prevención de enfermedades, salud mental, cuidado prenatal, etc. Esto permite llegar a un público más amplio. Se implementan mecanismos de control para monitorear y evaluar la efectividad de las actividades planificadas y desarrolladas. Basado en los resultados, se toman medidas para mejorar las prácticas existentes o implementar nuevas acciones que fortalezcan los métodos innovadores orientados al ciudadano/cliente y a la demanda. **Evidencias:** 5.2.2.1. POA 2024. 5.2.2.2. Pantalla de la Ventanilla Única. 5.2.2.3. Pantallas de Asistente virtual ALBA 5.2.2.4. Acreditación internacional ISO 15189 del Laboratorio Defillo https://www.instagram.com/p/DJKpXdkORFv/?img_index=1 5.2.2.5. Acceso a la plataforma del Censo de RRHH en Salud 2024: https://censorhs.msp.gob.do/#/inicio	

Documento Externo
SGC-MAP

	5.2.2.6. Campaña en redes sociales sobre el Asma https://www.instagram.com/p/DJUUrRfOUC3/ 5.2.2.7. Monitoreo Sistemas implementados.	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	El MISPAS ha reconocido la importancia de incorporar la diversidad en todos sus programas y servicios, con el objetivo de garantizar la equidad en el acceso a la calidad de la atención para todos los ciudadanos, sin distinción de género, etnia, orientación sexual, religión u otras condiciones. Este compromiso se ha integrado en la planificación institucional. Se cuenta con un Comité de transversalización de género, Plan Estratégico para la transversalización del enfoque de género 2022- 2030 y la emisión de Boletines de Género en Salud "Violencia contra la mujer: el sistema de salud responde. Para la implementación de este enfoque, el MISPAS: • Integra los principios de diversidad e inclusión en sus políticas y programas. • Realiza actividades de sensibilización y capacitación dirigidas a colaboradores y servidoras/es públicas/os. • Realiza acompañamiento técnico a instituciones del Sistema Nacional de Salud • Asegura que todos los productos y servicios ofrecidos estén dirigidos y aplicados de manera equitativa para todos los géneros. • Coordina Mesas de género, atención obstétrica y neonatal para cuidados maternos respetuosos y libre de violencia Asimismo, se planifican y ejecutan encuestas periódicas para recoger las opiniones de los	

Documento Externo
SGC-MAP

	usuarios y conocer el nivel de satisfacción y participación de distintos grupos poblacionales en el desarrollo y evaluación de los estándares de calidad de los servicios. Se evidencia, mediante los resultados de las encuestas de satisfacción, que la institución involucra a ciudadanos/clientes y otros grupos de interés en el proceso de mejora de sus servicios. Las muestras seleccionadas son representativas, considerando la diversidad de los usuarios que acceden a los servicios del Ministerio. Implementación de la política transversal de género. Se realiza un análisis de los datos desagregado por género, evidenciando, por ejemplo, una mayor participación de mujeres en las encuestas, mientras que la participación masculina es significativamente menor. Además, se evalúa la cantidad de solicitudes recibidas por género, permitiendo detectar posibles brechas de acceso o participación. Con base en los resultados obtenidos, se adoptan medidas correctivas y de mejora continúa orientadas a: • Fortalecer la equidad de género en el acceso a servicios e información. • Ampliar la participación de grupos subrepresentados en los procesos de consulta y evaluación. • Adecuar los servicios y la atención para responder a las expectativas y necesidades específicas de cada grupo poblacional. Todo esto permite garantizar que cualquier usuario, sin importar sus características, género o	

Documento Externo
SGC-MAP

	condiciones, tenga acceso equitativo a los servicios del MISPAS bajo los mismos estándares de calidad, y que sus comentarios sean considerados en la mejora continua de la institución. **Evidencias:** 5.2.3.1. Plan Estratégico para la Transversalización del Enfoque de Género en el Sistema Nacional de Salud, 2022-2030 PlanTEGS II 5.2.3.2. POA 2025 – Departamento de equidad de genero 5.2.3.3. Desarrollo de líneas de acción de las recomendaciones de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer y Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género en los que su institución está involucrada. 5.2.3.4. Acta de Reunión de acompañamiento técnico para desarrollo de intervenciones en salud con enfoque de género, con la Dirección de gestión de riesgo y atención a desastres 5.2.3.5. Taller de actualización de la estrategia de fortalecimiento de la respuesta del Sistema Nacional de Salud a la violencia de genero Jornada de Socialización de la guía de atención en salud mujeres en situación de violencia 5.2.3.6. Informe de transversalización de género Julio- Sept. 2024 5.2.3.7. Informe Monitoreo y acompañamiento técnico a la DAS, III 28 de feb. 2024 5.2.3.8. Informe de Evaluación de desempeño institucional	
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	Para garantizar la accesibilidad a los servicios, el MISPAS ofrece múltiples canales de atención a sus usuarios/clientes, incluyendo: Asistencia presencial (en la Sede Central, Dirección de Medicamentos de	

Documento Externo
SGC-MAP

variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablones de anuncios en Braille y audio).	Alto Costo, Direcciones Provinciales, Punto GOB Santiago y la Dirección de Habilitación), Servicios en línea (Ventanilla Única de Salud Pública en la página web institucional, redes sociales, el portal www.gob.do y el Observatorio del MAP) y línea telefónica (Atención en salud mental, asistente virtual ALBA para seguimiento a las solicitudes de Alto Costo y las informaciones del centro de vacunación). El MISPAS ofrece atención presencial al público en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Además, a través del sistema de Ventanilla Única de Salud Pública, los servicios están disponibles las 24 horas del día. En nuestra página web se mantiene actualizada la información institucional, incluyendo horarios de atención, datos de contacto, dirección, requisitos y costos de los servicios. También se ofrece acceso al Catálogo de Medicamentos de Alto Costo y se dispone de un menú de accesibilidad, que facilita la navegación a personas con discapacidad. El MISPAS ofrece información relevante en formatos impresos y digitales, y realiza un monitoreo constante de su página web, redes sociales y la Ventanilla Única. Con base en estos resultados, se implementan mejoras para fortalecer la accesibilidad a sus productos y servicios. **Evidencia:** 5.2.4.1. Pantalla de la Ventanilla Única. 5.2.4.2. Pantallas para consultar los servicios en la página web. 5.2.4.3. Listado de servicios Ventanilla Única. 5.2.4.4. Pantallas de Asistente virtual ALBA.	

Documento Externo
SGC-MAP

	5.2.4.5. Pantallas de consulta de solicitudes vía Instagram. 5.2.4.6. Pantalla de promoción de la Línea Cuida tu Salud Mental.	

Documento Externo
SGC-MAP

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:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	El Ministerio coordina procesos estratégicos, misionales y de apoyo, alineados con las Leyes 42-01 y 87-01, en interacción con sus dependencias y otras instituciones del sector salud, según lo establecido en los manuales de procedimientos del MISPAS Además, se establecen y mantienen **acuerdos de colaboración y convenios** con socios clave, tanto nacionales como internacionales, fue el primer país en firmar la Alianza para la Atención Primaria en Salud con el BID y el Banco Mundial, con el objetivo de fortalecer el primer nivel de atención, enfocándose en salud materna, salud digital y control de ENT. En coordinación con INABIE y el MINERD, se llevó a cabo la Jornada Nacional de Desparasitación Escolar que incluyó escolares, personal docente, administrativos y de apoyo. Coordinación Presidencia, SNS, Promesecal, MESYCT y otras instituciones gubernamentales para implementar el Programa Más Salud y Esperanza de Vida, bajo la Estrategia HEARTS, en los CPN, UNAP y Centros Diagnósticos para fortalecer la atención primaria en la prevención y control de enfermedades cardiovasculares y diabetes. A nivel interno, el MISPAS opera bajo un Sistema de Gestión de calidad que permite la coordinación	

Documento Externo
SGC-MAP

	efectiva entre las áreas involucradas en la prestación de servicios, desde la recepción de la solicitud hasta la entrega. utilizamos un sistema informático que permite a cada área dar seguimiento al estado de la solicitud, lo que mejora la eficiencia y reduce los tiempos de espera Trimestralmente se realiza un monitoreo del Plan Operativo Anual (POA), así como un seguimiento sistemático al cumplimiento de los acuerdos y convenios establecidos, utilizando la Matriz de Convenios Sectoriales como herramienta de control. Anualmente se mide y evalúa el desempeño de los procesos que se han gestionado a través de convenios y alianzas mediante el informe anual de seguimiento. Asimismo, la República Dominicana fue reconocida como el **primer país del mundo en firmar el acuerdo de la Alianza para la Atención Primaria en Salud**, destacando la eficiencia de nuestra gestión frente a las Enfermedades No Transmisibles (ENT), reconocimiento otorgado mediante el **NCD Task Force Award 2024 en Nueva York**. También fuimos reconocidos como **líder regional en el manejo del dengue**, resultado de los esfuerzos coordinados entre el MISPAS, otras instituciones nacionales y la activa **integración la comunidad en actividades de prevención y educación en salud**.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Estos logros son evidencia del impacto positivo que tiene la coordinación efectiva de nuestros procesos internos y su articulación con los procesos de otras organizaciones que forman parte de la cadena de servicios de salud. **Evidencias:** 5.3.1.1 Mapa de Procesos. 5.3.1.2 MOF. 5.3.1.3 Matriz de convenios 2025. 5.3.1.4. Estrategia de abordaje de atención Población vulnerable con enfermedades no Transmisibles. 5.3.1.5. Agenda Hearts Taller Mejora Calidad Hearts República Dominicana 2024. 5.3.1.6. Listado de participantes Taller Mejora Calidad Hearts República Dominicana 2024. 5.3.1.7. Taller de capacitación en la Estrategia HEARTS a directoras de Escuelas de Enfermería Republica Dominicana en coordinación de MESCYT. 5.3.1.8. Capacitación del RRHH de las DPS/DAS para la implantación de la Supervisión Estrategia Hearts 5.3.1.9. Registro de Participantes del Taller de Estrategia Heart a DPS, Servicio Regional de Salud y SNS 5.3.1.10. Monitoreo de la Estrategia HEARTS en los CPN priorizados. 5.3.1.11 Ulticabinet seguimiento a procesos 5.3.1.12. Informe de seguimiento a convenios 5.3.1.13. Informe Taller Estrategia HEARTS "Mejora de la calidad" República Dominicana 5.3.1.14. Formulario de Supervisión Estrategia HEARTS	

Documento Externo
SGC-MAP

2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	El Ministerio de Salud Pública (MISPAS), como ente rector del Sistema Nacional de Salud, coordina acciones con diversas instituciones del sector público para mejorar la interoperabilidad de datos en salud. En este marco, se ha desarrollado la Estrategia Nacional de Salud Digital 2024-2028 con el objetivo de fortalecer el Sistema de Información General de Salud y la infraestructura tecnológica para agilizar los procesos de gestión y las operaciones con datos de salud bajo estándares de interoperabilidad y arquitectura robusta. Se desarrollo la **Plataforma del Registro Nacional de Sistemas de Información de Salud**, con el propósito de realizar un inventario nacional de los sistemas existentes y alinear las capacidades tecnológicas del sector. Este esfuerzo busca establecer las bases para un intercambio de datos seguro, eficiente y oportuno entre instituciones. Se llevó a cabo la reestructuración y actualización del Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica (SINAVE) y la implementación del Sistema de Alerta Temprana (SAT), disponibles para los centros de salud y personal médico. Se desarrolló la integración del Expediente Integral de Salud (EIS) con un almacén de datos institucional usando el estándar HL7 FHIR, lo que permite la interoperabilidad a través de una API FHIR Store. Se implementó un sistema compartido, Ulticabinet, donde interactúan entidades como DIGEMAPS y otras dependencias del MISPAS.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se inició una Prueba de Concepto de Interoperabilidad en tres hospitales de la Red Pública Nacional: Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza, Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar y Hospital General Dr. Mario Tolentino Dipp, integrando estándares HL7/FHIR para el intercambio clínico entre sus sistemas Se realiza un monitoreo constante de la disponibilidad de los sistemas, evaluando su funcionamiento para garantizar el intercambio de datos entre los actores de la cadena de servicios de salud. Monitoreo de los sistemas en cuanto a disponibilidad y monitoreo del POA Con base en los resultados obtenidos del monitoreo y uso de los sistemas compartidos, se implementan mejoras continuas para optimizar el desarrollo de plataformas interoperables, fortaleciendo la colaboración entre los distintos socios del sistema de salud. **Evidencias:** 5.3.2.1. POA Mispas 5.3.2.2. Estrategia de Salud Digital 2024-2028 5.3.2.2 Informe de Cierre Iniciativa Presidencial Vigilancia Epidemiológica Fortalecida. 5.3.2.3. Informe del inventario de Sistemas de Información de Salud 5.3.2.4 Captura de pantalla del SINAVE. 5.3.2.5 Captura de pantalla del Sistema de Alerta Temprana (SAT). 5.3.2.6 Captura de pantalla del Sistema ULTICABINET.	

Documento Externo
SGC-MAP

	5.3.2.7. Documento de Esquematización del Expediente Único (Piloto de interoperabilidad de 3 Hospitales de la RED Pública Nacional 5.3.2.8. Monitoreo del POA	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	El Ministerio de Salud Pública (MISPAS) ha conformado grupos de trabajo con diversas instituciones del sector público con el objetivo de abordar problemáticas comunes y definir acciones de mejora. Estas iniciativas están alineadas con los instrumentos estratégicos del sector salud, tales como el Plan Nacional Estratégico de Salud 2020-2030, la Estrategia de Salud Digital 2024-2028 y el Plan Operativo Anual (POA). Además, se han establecido protocolos y acuerdos de coordinación y colaboración con organizaciones locales para fortalecer la articulación interinstitucional. • Se llevan a cabo reuniones virtuales y presenciales con proveedores de servicios de salud y entidades rectoras, con el fin de revisar métodos de trabajo, dar seguimiento a planes y solucionar situaciones específicas. • Se realizan reuniones inter e intra sectoriales para abordar prioridades en salud pública, como: o Reducción de la mortalidad infantil o Prevención de enfermedades crónicas o Atención materno-infantil o Salud escolar o Salud mental	

Documento Externo
SGC-MAP

	Prevención de accidentes de tránsito • Se han creado mesas técnicas para trabajar en temas específicos, tales como: o Mesa Técnica para el protocolo de Ántrax. o Mesa Técnica de Otitis o Mesa Técnica para la operativización del PLANDES o Mesa Interinstitucional sobre Cuidados Maternos Respetuosos. o Mesa Técnica para seguimiento de acciones en Trabajo Infantil Posterior a estas, se planifican, ejecutan y se da seguimiento de manera sistemática a los compromisos asumidos por las partes, utilizando formatos estandarizados como listas de asistencia, agendas y actas de reunión. Encuentro para dar seguimiento a la Mesa Técnica del Comité Directivo Nacional para la erradicación del Trabajo Infantil. Basado en los resultados de las actividades desarrolladas y controladas, se toman medidas para crear y dar seguimiento a los grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas **Evidencia:** 5.3.3.1 Plan Operativo Anual 2024. 5.3.3.2 Plan Estratégico de Desarrollo del Sector Salud (PLANDES 2030).	

Documento Externo
SGC-MAP

	5.3.3.3 Minuta: Mesa técnica para elaboración de protocolo de atención para manejo clínico de ántrax 5.3.3.4. Minuta Mesa Interinstitucional sobre Cuidados Maternos Respetuoso 5.3.3.5. Minuta de Ejercicio Operativización proyecto PLANDES CPN 1.1 5.3.3.6. Reunión Inter e intra sectorial indicadores priorizados, meta presidencial Aumento de la Esperanza de Vida 5.3.3.7 Mesas Técnicas de Comité Directivo Nacional - Trabajo Infantil para Socializar las acciones realizadas en el 2 trimestre por cada institución que forma parte de la Mesa de Prevención y del Comité Directivo Nacional	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	El MISPAS cuenta con la Política de Innovación (DPI-PO-004) que establece la incorporación de incentivos y condiciones para que los empleados creen procesos innovadores. Se evidencia que el MISPAS dispone de herramientas como: las Google drive, licencias de Office 365, que permiten el acceso a aplicaciones y herramientas de trabajo y productividad en línea (Teams, One Drive, entre otras). Además, a través de la Dirección de Tecnologías de Información se gestionan proyectos de herramientas tecnológicas que facilitan la integración de procesos interorganizacionales. El MISPAS ha desarrollado la plataforma informática para el procesamiento del instrumento de verificación de la calidad del servicio de hogares, asilos en la República Dominicana	

Documento Externo
SGC-MAP

	A través del programa de adulto mayor se monitorea de manera sistemática la calidad de los servicios de cuidados de Hogares y Asilos de Adultos Mayores en el país. Basado en los resultados de las actividades desarrolladas y controladas, se toman medidas para incorporar incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales **Evidencias:** 5.3.4.1. Política para la Gestión de la Innovación. 5.3.4.2. PPT Plataforma informática para el procesamiento del instrumento de verificación de la calidad del servicio de hogares/asilos en la República Dominicana.	
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.	El Ministerio de Salud Pública (MISPAS), se promueve la estandarización de procesos y formatos para facilitar el intercambio de datos y la prestación de servicios compartidos entre departamentos internos y con actores externos. Esta planificación está alineada con políticas públicas y estrategias nacionales que promueven la interoperabilidad, la mejora de servicios y la articulación con sectores clave. Desde el 2023 se mide el índice de progreso sectorial que alinea los estándares comunes, como parte de la evaluación de desempeño institucional. Para ello, el MISPAS ha identificado y generado acuerdos estratégicos con instituciones públicas, privadas y del tercer sector, dirigidos a mejorar la	

Documento Externo
SGC-MAP

	prestación de servicios, fortalecer capacidades y garantizar la seguridad y eficiencia en el intercambio de datos. Se utilizan plataformas digitales comunes, como sistemas de gestión documental y bases de datos centralizadas, lo que permite que diferentes unidades accedan a información actualizada y confiable para coordinar actividades dentro de una misma cadena de entrega. Además, se han establecido protocolos de colaboración con socios clave del sector salud, incluyendo instituciones públicas, privadas y organizaciones no gubernamentales, lo que favorece una respuesta articulada en temas prioritarios como vigilancia epidemiológica, atención médica y distribución de medicamentos Con base en los resultados del monitoreo y el análisis de la implementación de los convenios, se adoptan medidas de mejora continua para fortalecer la coordinación interinstitucional, ajustar procesos operativos, facilitar aún más el intercambio de datos y servicios, y ampliar la cobertura de los acuerdos según las necesidades emergentes del sector salud. **Evidencias:** 5.3.5.1. Matriz de acuerdos y convenios interinstitucionales 2024. 5.3.5.2. Resultados del índice de desempeño instituicional 5.3.5.2. Acuerdo.	

Documento Externo
SGC-MAP

6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	En el MISPAS, se utilizan asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) que permite la prestación de servicios coordinados a través de acuerdos con instituciones gubernamentales para facilitar la prestación de los servicios que brinda el Ministerio. El MISPAS, ha firmado acuerdos con otras instituciones para facilitar o mejorar la calidad de la prestación de los servicios que se brindan. Se evidencia el uso de las asociaciones en los diferentes niveles, por medio de las alianzas con las ASFL. Además, ejecuta alianzas con organizaciones de cooperación internacional para impulsar la implementación de programas y proyectos destinados a fortalecer el sistema de salud nacional, y corregir desviaciones en los indicadores de gestión clínica. Se trabaja estrechamente con la MESCYT para el proceso de Emisión de Exequatur de Profesionales de la Salud. Monitoreo y seguimiento al cumplimiento de los acuerdos y/o convenios mediante la Matriz de Convenios Sectoriales. Basado en los resultados de las actividades desarrolladas y controladas, se utilizan asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: 5.3.6.D Matriz de acuerdos y convenios. 5.3.6.D Minuta de reunión de la Comisión Mixta de Habilitación ASFL del MISPAS.	

Documento Externo
SGC-MAP

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.

1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

<table>
<tr><th>Ejemplos</th><th>Puntos Fuertes
(Detallar Evidencias)</th><th>Áreas de Mejora</th></tr>
<tr><td>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>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).</td><td>En el MISPAS hemos llevado a cabo la encuesta anual de satisfacción para evaluar nuestra imagen global y la percepción pública de nuestro desempeño. A continuación, le presentamos los resultados de los últimos años:

Resultados Obtenidos:
<table><tr><th>Años</th><th>Resultados %</th><th>Objetivo</th></tr><tr><td>2022</td><td>91.00%</td><td>-</td></tr><tr><td>2023</td><td>84.20%</td><td>-</td></tr><tr><td>2024</td><td>88.00%</td><td>87.00%</td></tr><tr><td>2025</td><td>84.22%</td><td>89.00%</td></tr></table>
El Ministerio ha demostrado un compromiso constante con la mejora de la satisfacción ciudadana. En los últimos años, los niveles de satisfacción han superado consistentemente el 80%. En 2022, alcanzamos el punto más alto con un 91%, seguido de una ligera disminución en 2023, llegando al</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td>84.20%. Sin embargo, en 2024, registramos un aumento al 88.00%, superando el objetivo establecido del 87%. Es importante destacar que a partir de este año comenzamos con la asignación de objetivos para este indicador, logrando un cumplimiento del 100%.

Esto evidencia una gestión eficaz y un enfoque en la mejora continua de la percepción pública y la calidad de los servicios prestado.

Evidencia:
6.1.1.1.1. Informe de Resultado Encuesta de Satisfacción ciudadana 2022, 2023 y 2024</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>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).</td>
<td>El MISPAS realiza anualmente una encuesta de satisfacción que evalúa distintas dimensiones relacionadas con la calidad de la atención ofrecida al ciudadano/cliente. Estas mediciones permiten identificar percepciones clave sobre el comportamiento del personal en aspectos como la amabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y la fiabilidad del servicio. A continuación, se presentan los resultados por dimensión en los últimos años:

Resultados Obtenidos:
<table>
<tr><th>Dimensión</th><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th><th>2025</th><th>Obj.</th></tr>
<tr><td>Fiabilidad</td><td>84.50%</td><td>87.00%</td><td>91.00%</td><td>92%</td><td>88%</td></tr>
<tr><td>Capacidad de Respuesta</td><td>88.30%</td><td>83.10%</td><td>85.00%</td><td>77%</td><td>85%</td></tr>
<tr><td>Seguridad</td><td>93.00%</td><td>91.80%</td><td></td><td>89%</td><td>92%</td></tr>
<tr><td>Empatía</td><td>90.70%</td><td>89.2</td><td>92.00%</td><td>87%</td><td>92%</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td>Los resultados reflejan un desempeño sólido en términos de orientación al ciudadano, con altos niveles de satisfacción en todas las dimensiones medidas. Las mejoras en fiabilidad y elementos tangibles son especialmente destacables, mientras que la dimensión “capacidad de respuesta” requiere seguimiento para consolidar una recuperación sostenida. Estos indicadores sirven como insumo clave para la mejora continua.

Evidencia:
6.1.1.1.2. Informe de Resultado Encuesta de Satisfacción ciudadana 2022, 2023 y 2024</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</td>
<td>El MISPAS ha planificado realizar consultas públicas sobre los documentos emitidos por la institución. Estas consultas se llevan a cabo a través del portal de transparencia, permitiendo a los ciudadanos/clientes expresar sus opiniones e involucrarse en los procesos desarrollados. La consulta pública se ha realizado en los años anteriores de la siguiente manera:

Resultados Obtenidos:
<table><tr><th>Años</th><th>Cantidad de Consultas</th></tr><tr><td>2022</td><td>6</td></tr><tr><td>2023</td><td>2</td></tr><tr><td>2024</td><td>6</td></tr><tr><td>2025-Junio</td><td>0</td></tr></table>
Se evidencia variabilidad en la cantidad de consultas que puede indicar fluctuaciones en la necesidad de</td>
<td></td>
</tr>
</table>

	retroalimentación ciudadana o cambios en las prioridades de la institución. No obstante, el retorno a un mayor número de consultas en 2024 sugiere una reactivación del compromiso con la participación ciudadana. **Evidencia:** 6.1.1.3.1 Informe de transparencia de la Oficina de Acceso a la Información 2023. 6.1.1.3.2 Informe de transparencia de la Oficina de Acceso a la Información 2022. 6.1.1.3.3 Informe de transparencia de la Oficina de Acceso a la Información 2024	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	El MISPAS ha demostrado un compromiso sostenido con la transparencia, respondiendo de manera eficiente a las solicitudes de información presentadas por la ciudadanía y otros grupos de interés. A continuación, se resumen los datos reportados en los últimos años: **Resultados Obtenidos:** Para el año 2025 se alcanzó el objetivo establecido del 85%. Los datos evidencian una tendencia sostenida hacia la excelencia en la gestión de la transparencia,	

Año	Recibidas	Respondidas	%
2022	594	586	99%
2023	626	616	98%
2024	594	594	100%
2025	172	169	98%

<table>
<tr>
<td></td>
<td>alcanzando su punto más alto en 2024 con el 100% de cumplimiento. El MISPAS ha fortalecido sus canales de atención y mecanismos de acceso a la información, lo que contribuye a la confianza institucional y a una cultura de apertura en la administración pública.

Evidencias:
6.1.1.4.1 Memoria 2023 de la OAI
6.1.1.4.2 Memoria 2024 de la OAI</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</td>
<td>El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) ha demostrado un compromiso sostenido con la transparencia y la rendición de cuentas, evaluado a través del desempeño de su Portal de Transparencia en los últimos años. Los resultados son los siguientes:

Resultados Obtenidos:
<table>
<tr><th>Año</th><th>Promedio</th><th>Meta</th></tr>
<tr><td>2022</td><td>95.0%</td><td>100%</td></tr>
<tr><td>2023</td><td>98.6%</td><td>100%</td></tr>
<tr><td>2024</td><td>99.79%</td><td>100%</td></tr>
<tr><td>2025-Junio</td><td>99.6%</td><td>100%</td></tr>
</table>
Los resultados muestran una tendencia claramente ascendente en el nivel de cumplimiento de los estándares del Portal de Transparencia, avanzando de un 95.0% en 2022 a un 99.6% en el primer semestre de 2025.

Aunque no se ha alcanzado el 100% de la meta, los niveles reportados superan el 95% en todos los años analizados, situando al MISPAS en un rango de alto</td>
<td></td>
</tr>
</table>

Documento Externo
SGC-MAP

	desempeño, según los estándares establecidos por los órganos rectores del sistema. El desempeño del Portal de Transparencia constituye una evidencia sólida del compromiso institucional con la ética pública, la integridad organizacional y la promoción de relaciones de confianza con la ciudadanía. Este avance continuo fortalece la imagen pública del MISPAS y respalda su legitimidad como entidad garante del derecho a la información. **Evidencias:** 6.1.5.1.1 Informe de Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) 2023. 6.1.5.1.2 Informe de Oficina de Acceso a la Información (OAI) 2022. 6.1.5.1.3 Informe de Oficina de Acceso a la Información (OAI) 2024	

Documento Externo
SGC-MAP

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

<table>
<tr><th>Ejemplos</th><th>Puntos Fuertes
(Detallar Evidencias)</th><th>Áreas de Mejora</th></tr>
<tr><td>La opinión de los usuarios sobre:</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</td><td>El MISPAS ha mantenido una evaluación sistemática de la percepción ciudadana a través de encuestas anuales de satisfacción, con dimensiones centradas en el nivel de confianza hacia la institución y los servicios que ofrece.

Resultados Obtenidos:
<table><tr><th>Año</th><th>Nivel</th><th>Meta</th></tr><tr><td>2022</td><td>88.1%</td><td>-</td></tr><tr><td>2023</td><td>88.9%</td><td>-</td></tr><tr><td>2024</td><td>91.0%</td><td>-</td></tr><tr><td>2025</td><td>92.0%</td><td>88%</td></tr></table>
Los resultados evidencian una tendencia sostenida al alza en el nivel de confianza ciudadana desde 2022 hasta 2025.

En 2025, el nivel de confianza alcanzó un 92.0%, superando la meta establecida del 88%, lo que indica una percepción favorable creciente por parte de los usuarios hacia los servicios del MISPAS. Este avance refleja los esfuerzos institucionales por mejorar la calidad de los servicios, la atención al ciudadano y la comunicación, generando mayor credibilidad y legitimidad.

Evidencias:
6.1.2.1.1 Informe de encuesta de satisfacción 2024,2023,2022.</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>6.1.2.1.2 Captura de pantalla Encuesta de Satisfacción Sistema MAP</td><td></td></tr>
<tr><td>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.).</td><td>El MISPAS ha evaluado sistemáticamente la percepción de los ciudadanos sobre la accesibilidad de sus servicios físicos y digitales, a través de encuestas anuales de satisfacción. Esta dimensión se aborda dentro del componente de “Empatía”, en el cual se valoran elementos como la facilidad de acceso, horarios de atención.

Resultados Obtenidos:
<table><tr><th>2025</th><th>2024</th><th>2023</th><th>2022</th></tr><tr><td>92.0%</td><td>92.0%</td><td>91.0%</td><td>90.7%</td></tr><tr><td colspan="2">Meta:</td><td colspan="2">92.00%</td></tr></table>
A lo largo del período evaluado, se evidencia una tendencia positiva y sostenida en la percepción de accesibilidad. Esta estabilidad en el nivel más alto registrado refleja la consolidación de buenas prácticas en torno a la eliminación de barreras físicas, administrativas y tecnológicas para los usuarios.

Estos resultados confirman que el MISPAS ha logrado mejorar la experiencia de acceso a sus servicios, reforzando su compromiso con la inclusión, la equidad y la orientación al ciudadano como eje transversal de su gestión institucional.

Evidencias:
6.1.2.2.1 Informe de resultados encuestas de Satisfacción ciudadana,2022, 2023 y 2024.</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>6.1.2.2.2 Captura de pantalla Encuesta de Satisfacción Sistema MAP</td><td></td></tr>
<tr><td>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</td><td>El MISPAS evalúa anualmente la percepción ciudadana sobre la calidad de los productos y servicios ofrecidos, considerando aspectos como la rapidez en la atención, cumplimiento de estándares y eficiencia de los procesos. Uno de los principales indicadores monitoreados es el tiempo de respuesta institucional.

Resultados Obtenidos:
<table><tr><th>2025</th><th>2024</th><th>2023</th><th>2022</th></tr><tr><td>69.0%</td><td>81.0%</td><td>81.5%</td><td>86.0%</td></tr><tr><td colspan="4">Meta: 85.00%</td></tr></table>
Si bien los niveles de satisfacción se mantuvieron cercanos a la meta entre 2022 y 2024, en 2025 se registró una disminución significativa de 12 puntos porcentuales, alcanzando apenas un 69.0%. Esta caída evidencia una brecha importante entre la percepción actual y el estándar esperado, lo que representa una oportunidad clave para revisar procesos críticos que impactan la calidad, como los tiempos de entrega, atención oportuna y seguimiento de casos.

Evidencias:
6.1.2.3.1 Informe de encuesta de satisfacción 2024, 2023, 2022.
6.1.2.3.2 Captura de pantalla Encuesta de Satisfacción Sistema MAP.</td><td></td></tr>
</table>

4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	El MISPAS reconoce la importancia de adecuar sus servicios a las características y necesidades particulares de sus usuarios, tomando en cuenta aspectos como la edad, el género y la condición de discapacidad. Aunque todavía no se han definido indicadores específicos para evaluar este enfoque de manera sistemática, se ha avanzado significativamente en la caracterización demográfica de los usuarios a través de las encuestas de satisfacción ciudadana, lo cual constituye un insumo clave para diseñar estrategias más inclusivas. **Resultados Obtenidos:** **2025** | **2024** | **2023** | **2022** **M** | **H** | **M** | **H** | **M** | **H** | **M** | **H** 71% | 29% | 75% | 25% | 75% | 25% | 88% | 12% Se observa una tendencia progresiva hacia una mayor equidad de género en el acceso y uso de los servicios institucionales, con una disminución sostenida de la brecha entre hombres y mujeres desde 2022. Además, el MISPAS asegura la disponibilidad de servicios tanto por ventanilla física como por canales virtuales, lo cual facilita el acceso sin distinción de edad, género o condición física, promoviendo un enfoque de inclusión y equidad en la atención. **Evidencias:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	6.1.2.4.1 Informe de encuesta de satisfacción 2024, 2023, 2022. 6.1.2.4.2 Captura de pantalla Encuesta de Satisfacción Sistema MAP.	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	En el MISPAS cada año planifican procesos y actividades innovadoras para ofrecer servicios tanto internos como externos: **ULTICABINET:** ● Implementación de una plataforma de gestión de documentos. ● Recepción de documentos por parte de los usuarios, los cuales son escaneados y cargados a la plataforma para su análisis y tramitación. **Portal de Servicios:** ● Implementación de una plataforma de gestión de documentos. ● Recepción de documentos por parte de los usuarios, los cuales son escaneados y cargados a la plataforma para análisis y tramitación. **Funcionalidades del portal Incluyen:** ● Consulta de resultados de pruebas de COVID ● Solicitud y seguimiento de medicamentos de alto costo. ● Consulta del Estatus de los registros sanitarios. **Evidencia:** 6.1.2.5.1 Captura de pantalla Portal de Servicios. 6.1.2.5.2 Captura de pantalla Consulta pruebas de COVID. 6.1.2.5.3 Captura de pantalla de medicamentos de alto costo.	No se evidencia medición de la percepción en cuanto a la Capacidad de la organización para la innovación

6) Agilidad de la organización.	La agilidad del MISPAS, evaluada a través de la dimensión **Capacidad de Respuesta** en las encuestas de satisfacción ciudadana, refleja un desempeño mayormente favorable entre 2022 y 2025, aunque con variaciones anuales: **Resultados Obtenidos:** **2025** | **2024** | **2023** | **2022** 80.5% | 85.0% | 83.1% | 88.3% **Meta: 85.00%** En 2022 se obtuvo el valor más alto (88.3%), por encima de la meta establecida. Sin embargo, se observa una **tendencia descendente** en los años posteriores, con un ligero repunte en 2024 (alcanzando exactamente la meta del 85%) y una baja en 2025, donde se registra un 80.5%. A pesar de esta variación, la institución ha realizado esfuerzos tangibles para mejorar la eficiencia de sus servicios, lo cual se refleja en acciones innovadoras como: • La digitalización del proceso de exequátur y certificaciones, incorporando firma electrónica y código QR, eliminando la necesidad de traslados físicos. Esta mejora ha beneficiado directamente a más de 3,700 profesionales de la salud. • La implementación de APIs y la plataforma X-Road como canales de interoperabilidad, permitiendo conectar los sistemas internos del MISPAS con otras entidades gubernamentales, como la Ventanilla Única de Construcción.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• La iniciativa presidencial Burocracia Cero, que ha impulsado la simplificación de 14 trámites prioritarios, reduciendo los tiempos de respuesta entre un 65% y un 75%, con un ahorro estimado de RD$32,852.47 en costos indirectos para los usuarios. Estas innovaciones representan un avance en términos de transformación digital y eficiencia operativa, aunque la percepción de los usuarios muestra la necesidad de consolidar y sostener dichas mejoras para mantener o superar la meta establecida en años futuros. **Evidencias:** 6.1.2.6.1 Informe de encuesta de satisfacción 2024, 2023, 2022. 6.1.2.6.2 Captura de pantalla Encuesta de Satisfacción Sistema MAP. 6.1.2.6.3 Informe de cierre iniciativa presidencial, 6.1.2.6.4 Implementación de la estrategias burocracia cero MISPAS y sus dependencias.	
7) Digitalización en la organización.	El MISPAS ha emprendido un proceso progresivo de transformación digital con el objetivo de mejorar el uso de la tecnología en la prestación de servicios públicos, especialmente a partir del año 2023. Como parte de esta iniciativa, se realizó un diagnóstico institucional sobre el uso de herramientas tecnológicas en los procesos del Ministerio. Aunque no se dispone de una línea base	

histórica que permita medir el avance acumulado en años anteriores, los datos actuales reflejan una transición en curso desde formularios manuales hacia soluciones digitales:

- Formularios manuales: 15% de uso.
- Herramientas digitales: Excel (30%) y Access (20%).
- Otras plataformas tecnológicas: en crecimiento, incluyendo tableros de control (dashboards) y herramientas de visualización.

Si bien aún no se han definido indicadores específicos para medir el impacto de la digitalización en la calidad del servicio al ciudadano, el diagnóstico realizado en 2023 representa un punto de partida clave para la elaboración del Plan de Desarrollo del Sistema de Información General de Salud, que permitirá avanzar hacia una modernización tecnológica más estructurada y sostenible.

Adicionalmente, los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana, en la dimensión "Elementos tangibles", evidencian una percepción positiva y creciente del entorno físico y tecnológico por parte de los usuarios. Esta dimensión incluye aspectos como la adecuación de los espacios, disponibilidad de tecnología, accesibilidad y presentación general del servicio.

Resultados Obtenidos:

2025	2024	2023	2022
92.0%	92.0%	84.9%	89.7%
Meta:		**92.00%**	

Documento Externo
SGC-MAP

	Estos datos muestran una tendencia general positiva, con una mejora sostenida entre 2023 y 2024, consolidándose en 2025. Esto respalda de forma indirecta los avances en la transformación digital del MISPAS y su impacto en la percepción del usuario sobre la calidad del entorno tecnológico. **Evidencia:** 6.1.2.7.1 Informe de encuesta de satisfacción 2024, 2023, 2022. 6.1.2.7.2 Captura de pantalla Encuesta de Satisfacción Sistema MAP. 6.1.2.7.3 Informe del Diagnóstico y Plan de Desarrollo del Sistema de Información General de Salud 2023.	

Documento Externo
SGC-MAP

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	El MISPAS ha implementado diversas medidas para optimizar los tiempos de procesamiento y entrega de servicios, en el marco de la estrategia de simplificación administrativa y digitalización institucional, destacándose la iniciativa presidencial "Burocracia Cero". **Principales resultados:** • **Exequátur digital:** Se rediseñó completamente el proceso para la obtención del exequátur, implementando un sistema en línea con firma electrónica y validación por código QR, lo que ha permitido completar el trámite sin necesidad de traslados físicos. Esta innovación ha beneficiado directamente a más de 3,700 profesionales de la salud. • **Certificados médicos**: El proceso de legalización de certificados médicos cumple con el estándar de respuesta de 24 horas, y en los registros del servicio se refleja que el 100% de los usuarios recibió el documento en el plazo establecido, lo que garantiza agilidad y cumplimiento de plazos normativos.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• **Oficina de Acceso a la Información (OAI):** Durante el año 2024, el MISPAS recibió 594 solicitudes de acceso a la información, todas respondidas dentro del plazo legal de 15 días, conforme a lo establecido en la Ley 200-04, alcanzando un 100% de cumplimiento. Además, la implementación de plataformas como Kristal, SIGEF y sistemas internos de trazabilidad ha fortalecido la gestión operativa y el monitoreo de los tiempos de entrega en los distintos procesos institucionales, permitiendo una mejora sostenida en la eficiencia. **Evidencias:** 6.2.1.1.1 Informe de cierre de la iniciativa presidencial "Burocracia Cero" 6.2.1.1.2 Memoria 2024 de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) 6.2.1.1.3 Reporte Dashboard 2024 – Legalización de Certificados Médicos 6.2.1.1.4 Sistema Kristal: Plataforma institucional de seguimiento a producción física	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	El MISPAS, a través de su Oficina de Atención al Ciudadano (OAI), gestiona anualmente el registro y tratamiento de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias (DQRS), como parte del compromiso institucional con la mejora continua y la atención efectiva a los ciudadanos.	No existe un mecanismo de acciones correctivas y análisis de las quejas y sugerencias recibidas

Documento Externo
SGC-MAP

Resultados Obtenidos:

Descripción	2025	2024	2023	2022
QDRS recibidas	**245**	**350**	**174**	**181**
QDRS Resueltas	**220**	**323**	**163**	**181**
Pendientes	**25**	**27**	**11**	**0**
% de efectividad	**90%**	**92%**	**94%**	**100%**

Análisis de la tendencia presentada:

Volumen creciente: El número de QDRS ha mostrado un incremento significativo entre 2022 y 2024, lo cual puede reflejar una mayor visibilidad y acceso de la ciudadanía a los canales formales de retroalimentación institucional.

Alto nivel de respuesta: Aunque el porcentaje de efectividad ha disminuido ligeramente en 2025 (90%), el desempeño sigue siendo alto, superando el 85% de meta estipulada par este item.

Gestión oportuna: En 2022, el MISPAS logró resolver el 100% de las reclamaciones recibidas, evidenciando una capacidad de respuesta eficiente y comprometida con la atención ciudadana. En los años siguientes, aunque se registró un leve aumento en el número de casos pendientes, el volumen se mantuvo bajo. Estas situaciones corresponden principalmente a denuncias comunitarias relacionadas con el sector salud en el ámbito territorial, las cuales no se vinculan directamente con los servicios centralizados. Estas reclamaciones son canalizadas al MISPAS en su rol de órgano rector del sistema de salud, lo que reafirma su

Documento Externo
SGC-MAP

	responsabilidad de articular respuestas con los actores correspondientes. Esto evidencia una capacidad de respuesta institucional sólida, aunque con oportunidades de mejora en la articulación con los niveles descentralizados para garantizar un cierre efectivo en todos los casos. **Evidencia:** 6.2.1.2.1 Informe Anual de la Oficina de Acceso a la Información 2024, 2023, 2022.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	El MISPAS ha implementado mecanismos formales para evaluar el cumplimiento de compromisos institucionales y estándares de calidad, alineados a los principios de mejora continua. Entre estos mecanismos destacan: • **El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):** A través del cual se realizan auditorías internas periódicas, seguimiento de hallazgos, acciones correctivas y actualización de procedimientos críticos. Estas auditorías permiten identificar errores y desviaciones respecto a lo planificado, generando planes de mejora para subsanar las brechas detectadas. • **Evaluación de compromisos en SISMAP**: La institución participa activamente en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, donde reporta y evalúa el cumplimiento de indicadores clave vinculados a desempeño institucional, transparencia, planificación, calidad en los servicios, entre otros. Los resultados	

Documento Externo
SGC-MAP

<table>
<tr>
<td></td>
<td>alcanzados en SISMAP durante los últimos años han superado el 85% en cumplimiento general, evidenciando un desempeño sostenido.

• Sistema de Acuerdos de Desempeño: Permite establecer y evaluar metas individuales alineadas con los compromisos institucionales. Su monitoreo trimestral y evaluación anual aseguran retroalimentación y ajustes oportunos.

• Manejo de quejas y reclamos: A través de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAI), se gestionan errores reportados por los usuarios. El análisis de estas reclamaciones permite identificar causas recurrentes y aplicar acciones correctivas.

Resultados Obtenidos:
<table>
<tr><th>Indicador</th><th>2025</th><th>2024</th><th>2023</th><th>2022</th></tr>
<tr><td>SISMAP</td><td>87.72%</td><td>80.01%</td><td>82.45%</td><td>83.63%</td></tr>
<tr><td>QDRS</td><td>220</td><td>323</td><td>163</td><td>181</td></tr>
</table>
Estas acciones demuestran el esfuerzo institucional por garantizar altos niveles de calidad en la prestación de servicios, minimizar errores operativos, y asegurar el cumplimiento de los compromisos estratégicos.

Evidencias:
6.2.1.3.1 Informe de auditorías internas, 2022 ,2023 y 2024.
6.2.1.3.2 Captura de pantallas resultados Sismap .</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</td>
<td>El MISPAS se encuentra inmerso en un plan de trabajo para la elaboración de su primera carta</td>
<td></td>
</tr>
</table>

	compromiso al ciudadano, cuyos trabajos se encuentran muy avanzados. **Evidencias:** 6.2.1.4.1 Borrador de Carta Compromiso del MISPAS 6.2.1.4.2 Cronograma de Actividades relacionadas con la Carta Compromiso. 6.2.1.4.3 Borrador de Portada de Carta Compromiso del MISPAS.	

Documento Externo
SGC-MAP

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

<table>
<tr><th>Ejemplos</th><th>Puntos Fuertes
(Detallar Evidencias)</th><th>Áreas de Mejora</th></tr>
<tr><td>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</td><td>El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) dispone de una amplia gama de canales de información y comunicación, tanto físicos como digitales, para garantizar el acceso efectivo a los servicios e informaciones institucionales por parte de los ciudadanos y grupos de interés. Entre estos se destacan:

• Portal de Servicios al Ciudadano
• Correos internos (infografías institucionales)
• Página web oficial del MISPAS
• Redes sociales (Instagram, Twitter/X, Facebook)
• Murales informativos físicos
• Boletines de prensa y medios de comunicación (radio y televisión)

Resultados Obtenidos:
<table><tr><th>CANAL</th><th>2025</th><th>2024</th><th>2023</th><th>2022</th></tr><tr><td>Portal de Servicios</td><td></td><td>87,395</td><td>226,587</td><td>147,346</td></tr><tr><td>Página Web</td><td></td><td>467,784</td><td>932,456</td><td>840,960</td></tr></table>
Estos datos evidencian un alto nivel de interacción digital, destacándose el incremento sostenido hasta 2023 y una posterior disminución en 2024 que coincide con cambios estructurales internos y reconfiguración de canales (migración a nuevas plataformas y rediseño del portal). Aun así, los volúmenes reflejan una utilización significativa por parte de los ciudadanos.</td><td></td></tr>
</table>

Documento Externo
SGC-MAP

<table>
<tr>
<td></td>
<td>El MISPAS realiza un seguimiento anual de estos canales para medir su impacto y ajustar las estrategias de comunicación institucional, priorizando la transparencia, el acceso y la participación.

Evidencias:
6.2.2.1.1 Informe de Estadísticas de Uso Portales MISPAS 2024.
6.2.2.1.2 Memoria Institucional 2023 (pág. 166).
6.2.2.1.3 Memoria Institucional 2022 (pág. 107).</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</td>
<td>El MISPAS cuenta con las informaciones disponibles de acuerdo a la política interna de actualización del Portal de Transparencia 6.9, del Manual de Procedimientos de la oficina, OAI-MA-001-V3.

El cumplimiento de las informaciones manejadas desde la OAI, es evaluada de manera mensual por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

Informe de evaluación de la DIGEIG:

Resultados Obtenidos:
<table>
<tr><th>2025</th><th>2024</th><th>2023</th><th>2022</th></tr>
<tr><td>99.73%</td><td>99.74%</td><td>99.21%</td><td>95.03%</td></tr>
</table>
Evidencia:
6.2.2.2.1 Portal de Transparencia
6.2.2.2.2 Evaluación DIGEIG 2022, 2023, 2024
6.2.2.2.3 POA-OAI 2025
6.2.2.2.4 Informes de avances del POA OAI (pág. 10)</td>
<td></td>
</tr>
</table>

3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	El MISPAS evalúa trimestralmente el logro de sus objetivos establecidos en los POAs de acuerdo a las metas pautada en el PEI: **2024:** La planificación operativa institucional se encuentra integrada por una programación de 270,164 acciones para el periodo 2024, de las cuales 68,114 corresponden al periodo enero-marzo, alcanzando un nivel de ejecución de 88,644 acciones, lo que representa 100% respecto del total de las metas programadas para el periodo. **2023:** La planificación operativa institucional estuvo integrada por la programación de 187,046 acciones asociadas a diversas unidades de medida. Estas alcanzaron un nivel de ejecución de 489,387 acciones, lo que representa 100% respecto del total de las metas programadas para el periodo. **2022:** El porcentaje general de reporte de las dependencias del Ministerio de Salud Pública para el 4to. Trimestre 2022, fue de 79% (37 /47). 2021: Para el período Enero – Diciembre. Por otro lado, se presenta el progreso que ha tenido el MISPAS en cuanto a los indicadores Gubernamentales EDI: **Evidencia:** 6.2.2.3.1 Avances del POA 1er trimestre 2024 6.2.2.3.2 Plan Estratégico Institucional – MISPAS 6.2.2.3.3 PEI 20215-2028 6.2.2.3.4 Matriz general EDI-2024.	

Documento Externo
SGC-MAP

<table>
<tr>
<td>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</td>
<td>En el MISPAS se evidencia disponibilidad y facilidad de los Datos Abiertos, dado que son actualizados mensualmente por la OAI y tienen un valor de 5 Puntos, tal como establece la DIGEIG en la Res. DIGEIG No. 002-2021, que crea el Portal de Transparencia y las Políticas de Estandarización de las divisiones de Transparencia.

En este sentido se presenta la evaluación promedio anual de la auditoría mensualmente realizada por la DIGEIG:

Resultados Obtenidos:
<table>
<tr><th>Meta</th><th>2024</th><th>2023</th><th>2022</th></tr>
<tr><td>100%</td><td>96.65%</td><td>99.21%</td><td>95.03%</td></tr>
</table>
Por otro lado, contamos con la NORTIC A3 es la norma que establece las pautas para la publicación de datos abiertos en el Estado Dominicano.

Nombre: A3-2014
Descripción: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.
Estatus: Activo
NIU: 14017-03-A314530
Fecha de expiración: 03/11/2025 11:00 PM

Evidencia:
6.2.2.4.1 Evaluaciones DIGEIG 2022, 2023, 2024.
6.2.2.4.2 Captura Enlace Datos Abiertos</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</td>
<td>En el MISPAS, los horarios están definidos en la página web de las dependencias prestadoras de servicios. Ver portales web.</td>
<td></td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>Todos los servicios presenciales son ofrecidos por las diferentes áreas de lunes a viernes en horarios de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Además, disponemos de servicios 24 horas a través de la página web.

Evidencias:
6.2.2.5.1 Captura de la página web de los horarios definidos</td><td></td></tr>
<tr><td>6) Tiempo de espera.</td><td>Los ciudadanos encuestados de los servicios brindados desde el MISPAS han valorado el tiempo de espera de los servicios de la siguiente manera:

Resultados Obtenidos:<table><tr><th>2024</th><th>2023</th><th>2022</th></tr><tr><td>84%</td><td>79.4%</td><td>85.71%</td></tr></table>Por otro lado, el MISPAS hace un monitoreo de los turnos de los solicitantes a través del sistema de turnos de la Dirección de Gestión de Servicios a Usuarios. El tiempo de espera de los servicios por trámite depende del tipo de trámite sometido y por categoría.

Evidencia:
6.2.2.6.1 Captura de sistemas de turnos MISPAS
6.2.2.6.2 Captura fases del sistema de turnos.
6.2.2.6.3 Informe de encuesta de satisfacción 2024, 2023, 2022.</td><td></td></tr>
<tr><td>7) Tiempo para prestar el servicio.</td><td>Actualmente el MISPAS no cuenta con una Carta Compromiso de los servicios, sin embargo se ha</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td>establecido que el tiempo de espera para culminar el proceso va a depender del tipo de trámite y el tipo de solicitud que ingrese el usuario, para cada uno se tiene un tiempo establecido y medido.

Los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana se evidencia una satisfacción de un 83%, 93% y un 100% con relación al factor tiempo de espera a la solicitud del servicio por los ciudadanos/ clientes que respondieron la encuesta en los años

Resultados Obtenidos:
<table><tr><th>2024</th><th>2023</th><th>2022</th></tr><tr><td>84%</td><td>79.4%</td><td>88.0%</td></tr></table>Evidencias:
6.2.2.7.1 Resultados encuesta de satisfacción ciudadana. 2024, 2023, 2022.
6.2.2.7.2 Captura sistema de turnos de ventanilla única.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8) Costo de los servicios.</td>
<td>La Dirección de Gestión de Servicios a Usuarios del MISPAS dispone de un listado de los Servicios que cuentan con costos y tasas definidos.

Los costos de los servicios están definidos en la cartera de servicios y en el portal web del MISPAS. Los cuales son actualizados atendiendo las normativas correspondientes.

Evidencias:
6.2.2.8.1 Listado de los servicios con sus tasas 2024.
6.2.2.8.2 Captura del portal web del MISPAS.</td>
<td></td>
</tr>
</table>

Documento Externo
SGC-MAP

	6.2.2.8.3 Captura del portal de Servicios del MISPA Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	En el MISPAS, disponemos de información clara, precisa y verás de la gestión de servicios, nuestro catálogo de servicios que se encuentra en la página web, en la sección de ventanilla virtual. Así mismo, el MISPAS cuenta con la Nortic A2: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los organismos del Estado Dominico, actualmente en proceso de renovación. **Evidencias:** 6.2.2.9.1 Captura de Pantalla ventanilla virtual Página web. 6.2.2.9.2 Captura de Pantalla Catálogo de Servicios.	

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Dentro de la planificación operativa de la Dirección de Gestión de la Información y Estadísticas en Salud del año 2024, se contempló la elaboración de La Estrategia Nacional de Salud Digital 2024-2028 de la República Dominicana, la cual es una iniciativa impulsada por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, con el objetivo de transformar el sistema de salud mediante la adopción de tecnologías digitales emergentes. Esta estrategia, lanzada oficialmente el 7 de agosto de 2024, responde a la necesidad de modernizar los procesos de atención, fortalecer la interoperabilidad entre sistemas, y garantizar el acceso equitativo a servicios de salud de calidad en todo el territorio nacional. Su diseño está alineado con los principios de la Agenda Digital 2030 y el Plan Estratégico Nacional de Salud (PLANDES 2030). Para la elaboración de esta estrategia Se realizaron varias mesas técnicas de validación con actores internos y externos del MISPAS los cuales se pueden validar en el informe de elaboración. El objetivo es establecer los requerimientos y especificaciones técnicas mínimas que deben ser cumplidos por los establecimientos y prestadores de servicios de salud clínicos, quirúrgicos, de apoyo asistencial, de recuperación y rehabilitación, con la participación activa de 79 representantes de los grupos de interés dentro de los que se encuentran:	

Documento Externo
SGC-MAP

	SOCIEDADES MÉDICAS ESPECIALIZADAS: • Colegio médico dominicano • Colegio dominicano de odontología • Sociedad dominicana de cirugía bucal y maxilofacial • Sociedad dominicana de cirugía pediátrica • Sociedad dominicana de medicina crítica y cuidados internos • Sociedad dominicana de dermatología • Sociedad de medicina estética dominicana • Sociedad dominicana de medicina estética y antiaños (sodomeya) • Sociedad dominicana de medicina familiar y comunitaria • Sociedad dominicana de fisiatría • Sociedad dominicana de medicina forense • Sociedad dominicana de hematología • Sociedad dominicana de nefrología (sodonef) • Sociedad dominicana de otorrinolaringología • Sociedad dominicana medicina subacuática e hiperbárica • Sociedad dominicana de periodoncia • Sociedad de cirugía metabólica y bariátrica • Sociedad dominicana de oncología • Sociedad dominicana de patología • Sociedad dominicana de radioterapia oncológica • Sociedad dominicana de ozonoterapia **INSTITUCIONES** • Instituto nacional de coordinación de trasplante (incort) • Asociación dominicana de medicina estética láser dermoestética y longevidad (adomell)	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Asociación internación de medicina, cirugía estética y cosmetología ASOCIACIONES Y CASAS DE RECUPERACIÓN • Asociación dominicana de casas de recuperación dominicana (adocare.do) • Asociación dominicana de casas de recuperación de la república dominicana • Premiere house recovery • Metropolis recovery house • Rebirth recovery house • Recovery esthetic • Bella luna • Di lux **Evidencias:** 6.2.3.1.1 POA DGIES 2025 6.2.3.1.2 Documento Estrategia Nacional de Salud Digital 2030 6.2.3.1.3 Informe de elaboración ENSD	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	El MISPAS, a través de la OAI realiza anualmente la evaluación de las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias que llegan para ser resueltas por la institución, por otro lado, desde el departamento de Calidad de la Gestión son monitoreados y consolidados los volantes de buzones de quejas y sugerencias: **Resultados Obtenidos:** **AÑOS** | **Quejas** | **Sugerencias** | **Atendidas** **2025** | 245 | - | 220 **2024** | 350 | 7 | 323 **2023** | 174 | 4 | 163 **2022** | 181 | - | 181	

Documento Externo
SGC-MAP

	Actualmente no se evidencia las Sugerencias recibidas e implementadas. **Evidencias:** 6.2.3.2.1 Informe Anual de la Oficina de Acceso a la información 2022, 2023 y 2023 6.2.3.2.2 Matriz de resultados, buzón quejas y sugerencias.	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	El MISPAS lleva anualmente las Estadísticas de utilización del Portal de Servicios y página web del MISPAS: 2024 2023 2022. A través de la página web del MISPAS y correos internos y redes sociales son comunicadas las innovaciones que tienen impacto en la sociedad y grupos de interés. En el 2023, se realizó una campaña para hacer de conocimiento la implementación del Centro de Contacto: "Cuida tu Salud Mental" en donde se desarrolló la plataforma de registro de atenciones de salud mental que se dan a través de la línea Cuida Tu Salud Mental, con 428 asistencia en 2023. La cantidad de interacciones en la plataforma/página web del programa "Cuida tú Salud Mental" a la fecha es de 1,961 con 30 Psicólogos como agentes de llamadas y 2 supervisores. El total de llamadas entrantes al servicio contestadas asciende a 11,194 (corte en la Semana Epidemiológica No.24 del año 2024). Desarrollo y publicación de la primera versión de la biblioteca virtual de salud de la República Dominicana, este portal, gestionado por la Dirección de Investigación en Salud, permite a usuarios e investigadores,	

	acceder a una extensa bibliografía de la República Dominicana. Se realizó el registro de la institución como parte del repositorio del software público del estado dominicano, de manera que se pueda publicar/acceder software, rutinas, documentaciones disponibles en este repositorio accesible para todas las instituciones del estado dominicano **Evidencias:** 6.2.3.3.1 Informe de Estadísticas de Uso Portales MISPAS 2024 6.2.3.3.2 Datos estadísticos	
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).	El MISPAS ha incorporado de forma progresiva el enfoque de género y diversidad cultural en sus estrategias, planes y programas, evidenciando un compromiso institucional con la inclusión y la equidad. Entre las principales acciones implementadas se destacan: • Integración del enfoque de género en políticas institucionales, programas de salud y procesos operativos, como parte del Plan Estratégico de Transversalización del Enfoque de Género en el Sistema Nacional de Salud 2022–2030. • Monitoreo de indicadores de cumplimiento en materia de género, en coordinación con el Ministerio de la Mujer, obteniendo resultados del 100% en los tres hitos evaluados:	

Documento Externo
SGC-MAP

	○ Arquitectura institucional para la inclusión del enfoque de género. ○ Generación de capacidades y ambiente laboral inclusivo. ○ Inclusión del enfoque de género en políticas públicas de salud. Además, el MISPAS ha desarrollado iniciativas con impacto comunitario y enfoque diferenciado como: • La Ruta de la Salud, liderada por el Despacho del Ministro, que promueve estilos de vida saludables mediante actividades masivas en territorios con alta vulnerabilidad social. • La estrategia Prevención, Educación, Promoción e Intervención en Salud, implementada desde 2023, busca reducir la presión sobre los centros de salud mediante acciones comunitarias de educación sanitaria y prevención, con especial atención a poblaciones en condiciones de riesgo El Ministerio cuenta con un Manual de Gestión Medioambiental, que orienta las intervenciones considerando variables sociales y de sostenibilidad. Estos esfuerzos reflejan una voluntad institucional sostenida de adaptar los servicios a las necesidades de una ciudadanía diversa, y de garantizar el acceso equitativo a la salud. **Evidencias:** 6.2.3.4.1 Resultados EDI 2024 6.2.3.4.2 Plan Estratégico para la Transversalización del Enfoque de Género en el Sistema Nacional de Salud, 2022-2030.	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	En el proceso de Gestión de los Grupos de interés, se establece la realización de encuestas de satisfacción donde se mide las expectativas en materia de la calidad de los servicios y son recogidas las opiniones o sugerencias referente al servicio recibido. **Resultados Obtenidos:** **AÑOS** / **Participantes** / **Opiniones/ Sugerencias** 2025 / 720 / 320 2024 / 531 / 256 2023 / 229 / 154 Estos datos reflejan un avance significativo en la identificación y atención a las necesidades cambiantes de los grupos de interés. La mejora en la participación también evidencia una mayor legitimidad del proceso de consulta institucional. Las sugerencias recibidas han sido consolidadas y analizadas mediante matrices específicas, permitiendo su integración a los planes de mejora y el seguimiento de compromisos institucionales. **Evidencias:** 6.2.3.2.1 Resultado encuesta de Satisfacción 2024 6.2.3.2.2 Resultado encuesta de Satisfacción Medicamentos de Alto Costo y Ayudas Médicas. 6.2.3.2.3 Matriz de opiniones y sugerencias 2024 y 2023.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	El MISPAS tiene a disposición de los ciudadanos/ clientes los siguientes canales para el acceso y el flujo de información continua y en ambas vías. • Central Telefónica • Asistente virtual (ALBA) • Correo Institucional • Redes Sociales • Ventanilla Única Para incentivar la participación y colaboración activa de los ciudadanos/ clientes y representantes el Ministerio de Salud Pública cuenta con buzones de quejas y sugerencias ubicados estratégicamente además de la realización de consultas públicas para los entes externos. **Evidencias:** 6.2.4.1.1. Fotografías de formularios de quejas y sugerencias. 6.2.4.1.1. Captura de Pantalla Ventanilla Única	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	A través de las evaluaciones que DIGEIG realiza mensualmente mide el nivel de transparencia del MISPAS. El Cumplimiento a la Ley No. 200-04 y Transparencia Gubernamental, Son los indicadores para medir las acciones por la transparencia.	

Documento Externo
SGC-MAP

	El indicador EDI: índice transparencia se evalúa y responde a la Proyección de Metas 2024 EDI, Metodología de Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) diseñada por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Informe de resultados promedio anual evaluación de la DIGEIG: 2024 2023 2022 97.31 99.21 95.03 **Evidencias:** 6.2.4.2.1. Informe de Resultado Ley 200-04	

Documento Externo
SGC-MAP

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.

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

<table>
<tr><th>Ejemplos</th><th>Puntos Fuertes
(Detallar Evidencias)</th><th>Áreas de Mejora</th></tr>
<tr><td>Opinión del personal respecto a:</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</td><td>El MISPAS ha mantenido una percepción sostenidamente positiva entre su personal en relación con su imagen institucional. Los resultados del Estudio de Clima Laboral muestran que una proporción significativa de colaboradores se siente orgullosa de formar parte de la organización, con una tendencia que se ha recuperado tras una leve caída en 2023.

Resultados Obtenidos:
<table><tr><th>Año</th><th>Orgullo institucional (%)</th></tr><tr><td>2021</td><td>84.0%</td></tr><tr><td>2023</td><td>80.5%</td></tr><tr><td>2025</td><td>84.0%</td></tr></table>
Este comportamiento evidencia una valoración constante del rol del MISPAS dentro del sector público y una conexión emocional positiva del personal con la institución, lo que puede asociarse con el reconocimiento de su misión social, el impacto en la salud colectiva y el sentido de estabilidad laboral.

Evidencias:
7.1.1.1.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025</td><td>No se han definido objetivos institucionales para las dimensiones evaluadas en el Estudio de Clima Laboral.</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</td>
<td>El Ministerio de Salud Pública ha mantenido un nivel estable en la percepción de los colaboradores respecto a la comunicación de la misión, visión y valores institucionales por parte de sus supervisores inmediatos, situándose en un 65% tanto en 2023 como en 2025, con una mejora de 5 puntos porcentuales respecto a 2021.

Asimismo, se observa una recuperación en la confianza hacia los planes institucionales para mejorar el clima y la cultura organizacional, con un incremento del 17% entre 2023 y 2025. No obstante, la participación del personal en la generación de cambios innovadores ha mostrado una tendencia descendente.

Resultados Obtenidos:
<table>
<tr><th>Indicador</th><th>2021</th><th>2023</th><th>2025</th></tr>
<tr><td>Supervisor comunica misión, visión y valores</td><td>60.0%</td><td>65.0%</td><td>65.0%</td></tr>
<tr><td>Confianza en los planes institucionales para mejorar clima/cultura</td><td>60.0%</td><td>45.0%</td><td>62.0%</td></tr>
<tr><td>Participación para impulsar cambios e innovaciones en su área</td><td>85.0%</td><td>87.0%</td><td>79.0%</td></tr>
</table>
Evidencias:
7.1.1.2.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025</td>
<td>No se evidencia una tendencia sostenida de mejora en la participación del personal para impulsar cambios innovadores.</td>
</tr>
</table>

Documento Externo
SGC-MAP

<table>
<tr>
<td>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</td>
<td>La participación del personal en actividades de mejora e innovación ha sido históricamente alta, alcanzando su punto más alto en 2023 con un 87%.

Para el año 2025 se mantiene en un nivel positivo de 79%, lo que indica un compromiso importante por parte de los colaboradores para impulsar cambios en sus áreas de trabajo, a pesar de una ligera disminución respecto a los años anteriores.

Resultados Obtenidos:
<table>
<tr><td>Año</td><td>Participación del personal en actividades de mejora</td></tr>
<tr><td>2021</td><td>85.0%</td></tr>
<tr><td>2023</td><td>87.0%</td></tr>
<tr><td>2025</td><td>79.0%</td></tr>
</table>
Evidencias:
7.1.1.3.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</td>
<td>El personal del MISPAS muestra una conciencia significativa respecto a la existencia de códigos de ética y la vivencia de los valores institucionales en su entorno laboral. En el año 2025, el 69% de los colaboradores reconocen que la institución cuenta con normativas éticas actualizadas, y un 79% afirma que su área actúa conforme a los valores institucionales. Estos resultados reflejan una cultura organizacional con fundamentos éticos consolidados.

Resultados Obtenidos:
<table>
<tr><td>Indicador</td><td>2021</td><td>2023</td><td>2025</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
</table>

Documento Externo
SGC-MAP

	Reconocimiento de códigos de ética y conducta actualizada	70.5%	70.0%	69.0%	
	Actuación conforme a valores institucionales	82.9%	76.4%	79.0%	

Evidencias:

7.1.1.4.1 Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025

5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.

El MISPAS ha mantenido la aplicación bianual de la Encuesta de Clima Laboral como instrumento sistemático de retroalimentación, junto con otros mecanismos como los buzones de sugerencias y el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, habilitados también para el personal interno.

Esta práctica ha permitido una mejora paulatina en la percepción de los colaboradores sobre las oportunidades de expresar sus opiniones, con un incremento de 5 puntos porcentuales entre 2021 y 2025.

Resultados Obtenidos:

Indicador	2021	2023	2025
Percepción sobre mecanismos de retroalimentación y consulta institucional	45.0%	46.9%	50.0%

Evidencias:

7.1.1.5.1 Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311

7.1.1.5.2 Buzones de sugerencias

7.1.1.5.3 Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025

Documento Externo
SGC-MAP

6) La responsabilidad social de la organización.	Durante el periodo evaluado, se ha fortalecido la percepción positiva sobre el compromiso institucional con la responsabilidad social, mediante programas de asistencia económica y en especie dirigidos a personas en condición de vulnerabilidad, así como ayudas a estudiantes del área de la salud. A esto se suma la ejecución de campañas y actividades comunitarias como *"Más Salud; Cambia tu Estilo de Vida"* y la *Semana del Bienestar 2024*, alineadas a la misión institucional y enfocadas en la mejora del bienestar colectivo. Estas acciones refuerzan la conexión del MISPAS con su entorno social inmediato. **Evidencias:** 7.1.1.6.1 Reporte Nominas de ayudas 7.1.1.6.2 Más salud (Jornadas de asistencia social MISPAS para las Comunidades) 7.1.1.6.3 Bienestar 2024.	No se evidencia un indicador institucional específico que mida de forma sistemática la percepción del personal sobre las acciones de responsabilidad social ejecutadas por el MISPAS.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Se observa una recuperación en la percepción del personal respecto a la apertura institucional hacia el cambio y la innovación. Luego de una disminución de 10 puntos porcentuales entre 2021 y 2023, en 2025 se reporta un incremento de 3.76 puntos, alcanzando un 67%. Esta tendencia refleja que, aunque la percepción no ha retornado a los niveles de 2021 (73%), han sido valorados los esfuerzos realizados para promover entornos más receptivos a nuevas ideas, iniciativas y formas de trabajo.	

	Resultados Obtenidos: **Año** / **Cambio e innovación** **2021** 73.0% **2023** 63.2% **2025** 67.0% **Evidencias:** 7.1.1.7.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	El MISPAS ha mantenido una percepción positiva y estable entre su personal en cuanto al impacto de la digitalización en los procesos institucionales. La dimensión evaluada muestra una tendencia ascendente, con un aumento de 2.45 puntos porcentuales entre 2021 y 2025, alcanzando un 77.72% en el último estudio. Este resultado refleja la valoración del uso de tecnologías como intranet, correo institucional, bases de datos, nube y plataformas digitales, aplicadas al desempeño diario y la mejora de trámites y servicios internos. **Resultados Obtenidos:** **Año** / **Percepción sobre impacto de la digitalización (%)** **2021** 75.3% **2023** 77.0% **2025** 77.7%	

<table>
<tr>
<td></td>
<td>Evidencias:

7.1.1.8.1 Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>9) La agilidad de la organización.</td>
<td>El MISPAS ha logrado mantener una percepción favorable respecto a su capacidad de respuesta y orientación a resultados.

En el estudio de clima laboral 2025, el indicador alcanzó un 78.57%, evidenciando un aumento de 6.36 puntos porcentuales con relación al 2023 (72.21%). Aunque aún no se iguala el nivel registrado en 2021 (79%), los resultados reflejan que los colaboradores reconocen avances en la productividad, el cumplimiento de metas y la ejecución eficiente de procesos institucionales.

Resultados Obtenidos:
<table>
<tr><th>Año</th><th>Percepción sobre orientación a resultados y productividad (%)</th></tr>
<tr><td>2021</td><td>79.0%</td></tr>
<tr><td>2023</td><td>72.2%</td></tr>
<tr><td>2025</td><td>78.6%</td></tr>
</table>
Evidencias:

7.1.1.9.1 Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025</td>
<td></td>
</tr>
</table>

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

<table>
<tr><th>Ejemplos</th><th>Puntos Fuertes
(Detallar Evidencias)</th><th>Áreas de Mejora</th></tr>
<tr><td>Opinión del personal respecto a:</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>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.</td><td>El MISPAS presenta una percepción institucionalmente sólida respecto a la capacidad directiva de sus autoridades para liderar equipos, distribuir responsabilidades y tomar decisiones.

Aunque la puntuación ha disminuido ligeramente en comparación con 2021 (85%), los resultados de 2025 (79.86%) se mantienen en un rango alto, lo que refleja la confianza sostenida del personal en las competencias de liderazgo de sus superiores inmediatos. Por otro lado, la percepción sobre la disponibilidad y asignación de recursos muestra una leve mejoría entre 2023 (58.42%) y 2025 (63.04%), lo que indica un esfuerzo institucional por mejorar la equidad y eficiencia en el uso de los recursos.

Resultados Obtenidos:
<table>
<tr><th>Indicador</th><th>2021</th><th>2023</th><th>2025</th></tr>
<tr><td>Capacidad directiva (liderazgo y participación)</td><td>85.0%</td><td>80.5%</td><td>79.9%</td></tr>
<tr><td>Percepción sobre asignación de recursos</td><td>62.0%</td><td>58.4%</td><td>63.0%</td></tr>
</table>
Evidencias:
7.1.2.1.1 Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025</td><td></td></tr>
</table>

Documento Externo
SGC-MAP

<table>
<tr>
<td>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</td>
<td>El MISPAS ha logrado mantener una percepción positiva y estable por parte del personal en cuanto al diseño y gestión de sus procesos institucionales. En 2025, el indicador alcanzó un 70.41%, superando el valor registrado en 2023 (65.7%) y recuperando el nivel observado en 2021 (70%).

Esta dimensión recoge aspectos clave como la simplificación de procedimientos, el conocimiento y actualización de la normativa aplicable y la adecuación de los procesos a las necesidades del trabajo. El resultado sugiere que la institución ha continuado fortaleciendo sus marcos normativos y operativos, promoviendo mayor claridad en los lineamientos internos.
Resultados Obtenidos:
<table>
<tr><th>Año</th><th>Percepción sobre diseño y gestión de procesos (%)</th></tr>
<tr><td>2021</td><td>70.0%</td></tr>
<tr><td>2023</td><td>65.7%</td></tr>
<tr><td>2025</td><td>70.4%</td></tr>
</table>
Evidencias:
7.1.2.2.1 Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</td>
<td>El MISPAS ha mantenido una valoración alta y estable por parte de su personal en relación con la distribución de tareas conforme a las competencias individuales. En los tres períodos analizados, el indicador se ha sostenido por encima del 80%, lo que refleja un nivel constante de confianza en los supervisores para asignar funciones de manera adecuada. En 2025, el resultado fue de 81%, igual al</td>
<td></td>
</tr>
</table>

Documento Externo
SGC-MAP

<table>
<tr>
<td></td>
<td>valor reportado en 2023 y con una mínima variación respecto a 2021 (82.38%).

Resultados Obtenidos:
<table>
<tr><th>Año</th><th>Percepción sobre distribución de tareas según competencias (%)</th></tr>
<tr><td>2021</td><td>82.4%</td></tr>
<tr><td>2023</td><td>81.0%</td></tr>
<tr><td>2025</td><td>81.0%</td></tr>
</table>
Evidencias:
7.1.2.3.1 Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4) La gestión del conocimiento.</td>
<td>El MISPAS ha promovido acciones orientadas a la capacitación, sensibilización y aprovechamiento del conocimiento institucional, lo que se refleja en una valoración positiva por parte del personal. En 2025, la percepción alcanzó un 68.71%, con una mejora de 2.98 puntos porcentuales respecto a 2023 (65.73%).

Aunque se registra una disminución en relación con 2021 (72%), los resultados evidencian un esfuerzo por recuperar la confianza en las estrategias de desarrollo profesional y gestión del conocimiento impulsadas por la institución.

Resultados Obtenidos:
<table>
<tr><th>Año</th><th>Percepción sobre gestión del conocimiento (%)</th></tr>
<tr><td>2021</td><td>72.0%</td></tr>
<tr><td>2023</td><td>65.7%</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
</table>

	2025 68.7% **Evidencias:** 7.1.2.4.1 Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Durante el periodo evaluado, la institución ha mostrado una percepción estable en relación con la comunicación interna y los métodos utilizados para informar al personal. En 2025, el resultado fue de 70.07%, apenas por debajo de los valores de 2023 (70.39%) y 2021 (73%). Esta dimensión considera aspectos como la efectividad en la transmisión de información entre áreas, el uso adecuado de los canales institucionales y la difusión de elementos clave como la misión, visión y valores. Aunque se observa una leve disminución, los resultados permanecen en un nivel aceptable y coherente a lo largo del tiempo. **Resultados Obtenidos:** **Año** / **Percepción sobre comunicación interna (%)** **2021** 73.0% **2023** 70.4% **2025** 70.1% **Evidencias:** 7.1.2.5.1 Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Durante el periodo evaluado, la institución ha mostrado una valoración positiva por parte del personal en cuanto al reconocimiento de los	

esfuerzos individuales y colectivos. En 2025, el indicador se ubicó en 75.17%, lo que, si bien representa una ligera disminución respecto a los años anteriores (76.37% en 2023 y 83% en 2021), se mantiene en un nivel alto que evidencia el fomento del trabajo en equipo y la integración dentro de los equipos de trabajo.

En paralelo, la percepción sobre la calidad y orientación al usuario presentó una mejora entre 2023 y 2025, pasando de 66.16% a 71.2%. Este resultado sugiere una recuperación en la valoración del compromiso institucional con la mejora continua del servicio y la atención a los ciudadanos.

Resultados Obtenidos:

Indicador	2021	2023	2025
Reconocimiento de esfuerzos individuales y de equipo (%)	83.0%	76.4%	75.2%
Calidad y orientación al usuario (%)	79.0%	66.2%	71.2%

Evidencias:

7.1.2.6.1 Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Los resultados de la encuesta de clima laboral muestran una mejora sostenida en la percepción sobre el enfoque del MISPAS hacia el cambio y la innovación.	

En 2025, el indicador alcanzó un 66.67%, superando el valor registrado en 2023 (63.24%). Aunque todavía se encuentra por debajo del nivel alcanzado en 2021 (73%), esta tendencia positiva sugiere una recuperación en la valoración del ambiente institucional como espacio propicio para proponer mejoras, fomentar la creatividad y participar en procesos de transformación interna.

Resultados Obtenidos:

Año	Percepción sobre cambio e innovación (%)
2021	73.0%
2023	63.2%
2025	66.7%

Evidencias:

7.1.2.7.1 Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025

Documento Externo
SGC-MAP

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

<table>
<tr><th>Ejemplos</th><th>Puntos Fuertes
(Detallar Evidencias)</th><th>Áreas de Mejora</th></tr>
<tr><td>Opinión del personal respecto a:</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</td><td>Se ha consolidado una percepción positiva por parte del personal en torno al ambiente laboral y la cultura organizacional del MISPAS. En 2025, el nivel general de satisfacción alcanzó un 67%, lo que representa una mejora de 3 puntos porcentuales con respecto a 2023 (64%).

Este avance también se refleja en la dimensión de calidad de vida laboral, que pasó de 66.16% en 2023 a 71.20% en 2025, recuperando parte del terreno respecto al valor base de 2021 (74%). Estos resultados sugieren una percepción creciente de bienestar, buen clima organizacional y relaciones interpersonales basadas en el respeto y la confianza.

Resultados Obtenidos:
<table><tr><th>Indicador</th><th>2021</th><th>2023</th><th>2025</th></tr><tr><td>Nivel general de satisfacción (%)</td><td>68.0%</td><td>64.0%</td><td>67.0%</td></tr><tr><td>Calidad de vida laboral (%)</td><td>74.0%</td><td>66.2%</td><td>71.2%</td></tr></table>
Evidencias:
7.1.3.1.1 Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025</td><td></td></tr>
<tr><td>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</td><td>La percepción del personal sobre el balance entre la vida personal y laboral en el MISPAS se ha mantenido estable a lo largo del tiempo, con una</td><td></td></tr>
</table>

Documento Externo
SGC-MAP

<table>
<tr>
<td></td>
<td>ligera mejora en 2025 (62.45%) respecto a 2023 (61.53%) y 2021 (62%).

Esta dimensión evalúa aspectos como el respeto al horario de trabajo, la flexibilidad para atender compromisos familiares, el apoyo institucional ante situaciones personales urgentes y la participación en actividades orientadas al bienestar. La tendencia indica que la institución ha sostenido condiciones laborales que permiten cierto grado de conciliación, aunque aún con margen de mejora.

Resultados Obtenidos:
<table>
<tr><th>Año</th><th>Percepción sobre balance trabajo–familia (%)</th></tr>
<tr><td>2021</td><td>62.0%</td></tr>
<tr><td>2023</td><td>61.5%</td></tr>
<tr><td>2025</td><td>62.5%</td></tr>
</table>
Evidencias:
7.1.3.2.1 Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</td>
<td>La percepción institucional sobre la equidad y la igualdad de oportunidades ha experimentado una leve mejora en el año 2025, alcanzando un 45.58%, frente al 43.84% registrado en 2023 y al 44% en 2021. Aunque los niveles siguen siendo moderados, el aumento constante sugiere que se han comenzado a reconocer ciertos avances en políticas de inclusión, trato equitativo, oportunidades de ascenso sin distinción de género y condiciones accesibles para personas con discapacidad.</td>
<td></td>
</tr>
</table>

Documento Externo
SGC-MAP

<table>
<tr>
<td></td>
<td>Esta dimensión también aborda el manejo normativo de situaciones relacionadas con intimidación o maltrato dentro del entorno laboral.
Resultados Obtenidos:
<table><tr><th>Año</th><th>Percepción sobre equidad e igualdad de oportunidades (%)</th></tr><tr><td>2021</td><td>44.0%</td></tr><tr><td>2023</td><td>43.8%</td></tr><tr><td>2025</td><td>45.6%</td></tr></table>Evidencias:
7.1.3.3.1 Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</td>
<td>Los resultados del estudio de clima laboral evidencian una mejora significativa en la percepción del personal respecto a las condiciones de seguridad, higiene y entorno físico para el desempeño de sus funciones.

En 2025, el indicador alcanzó un 66%, lo que representa un incremento de 17 puntos porcentuales respecto al año 2023 (49%) y una recuperación por encima del nivel de 2021 (62.86%). Este avance demuestra las acciones institucionales orientadas a mejorar el ambiente físico de trabajo y las condiciones laborales básicas dentro de las instalaciones.</td>
<td></td>
</tr>
</table>

Documento Externo
SGC-MAP

Resultados Obtenidos:

Año	Percepción sobre condiciones ambientales de trabajo (%)
2021	62.9%
2023	49.0%
2025	66.0%

Evidencias:

7.1.3.4.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025

Documento Externo
SGC-MAP

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

<table>
<tr><th>Ejemplos</th><th>Puntos Fuertes
(Detallar Evidencias)</th><th>Áreas de Mejora</th></tr>
<tr><td>Opinión del personal respecto a:</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</td><td>La percepción institucional sobre las oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento en carrera dentro del MISPAS se ha mantenido relativamente estable en los últimos tres períodos evaluados. En 2025, el indicador alcanzó un 42.18%, muy similar a los resultados de 2023 (41.79%) y 2021 (43.33%).

Aunque el valor global sigue siendo bajo, la consistencia de los resultados permite reconocer que se han sostenido esfuerzos mínimos en la materia, y que el personal identifica espacios para mejorar, lo que puede facilitar el diseño de futuras intervenciones más focalizadas.

Resultados Obtenidos:
<table><tr><th>Año</th><th>Percepción sobre desarrollo de carrera y competencias (%)</th></tr><tr><td>2021</td><td>43.3%</td></tr><tr><td>2023</td><td>41.8%</td></tr><tr><td>2025</td><td>42.2%</td></tr></table>
Evidencias:
7.1.4.1.1 Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025</td><td></td></tr>
<tr><td>2) Motivación y empoderamiento.</td><td>Los resultados del estudio de clima laboral reflejan una mejora en la percepción del personal respecto</td><td></td></tr>
</table>

a las acciones de motivación y empoderamiento por parte de sus supervisores. En 2025, un 79% de los colaboradores consideró que se les alienta a impulsar cambios innovadores, frente al 74% de 2023.

Asimismo, la valoración sobre el estímulo a la creatividad alcanzó un 80%, marcando un aumento de 10 puntos con relación a 2023 (70%). Si bien estos valores permanecen por debajo de los niveles alcanzados en 2021 (85% y 88% respectivamente), la tendencia positiva sugiere una recuperación gradual del rol motivador de los mandos medios.

Resultados Obtenidos:

Indicador	2021	2023	2025
Supervisores alientan a impulsar cambios (%)	85.0%	74.0%	79.0%
Supervisores estimulan la creatividad en el trabajo (%)	88.0%	70.0%	80.0%

Evidencias:

7.1.4.2.1 Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025

3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	La percepción del personal respecto al acceso a la formación y su impacto en el desarrollo profesional muestra una evolución favorable entre 2023 y 2025. En el año más reciente, el indicador alcanzó un 68.71%, reflejando una mejora de casi 3 puntos porcentuales con relación al año anterior (65.73%).	

Si bien esta cifra aún se encuentra por debajo del valor registrado en 2021 (72%), la tendencia positiva sugiere que hemos retomado el impulso en acciones de capacitación, fortaleciendo la cultura de profesionalización y la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos en el entorno laboral

Resultados Obtenidos:

Año	Percepción sobre calidad del desarrollo profesional (%)
2021	72.0%
2023	65.7%
2025	68.7%

Evidencias:

7.1.4.3.1 Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

<table>
<tr><th>Ejemplos</th><th>Puntos Fuertes
(Detallar Evidencias)</th><th>Áreas de Mejora</th></tr>
<tr>
<td>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</td>
<td>El MISPAS dispone de mecanismos consolidados para la medición del bienestar laboral, como los registros sistemáticos de novedades de nómina y la aplicación periódica de estudios de clima organizacional.

En particular, el indicador de Calidad de Vida Laboral ha mantenido niveles favorables a lo largo del tiempo, registrando un 83% en 2025, igualando el valor de 2019 y superando ligeramente el de 2023 (81%). Aunque se mantiene por debajo del punto más alto alcanzado en 2021 (84%), los resultados reflejan estabilidad en la percepción general del entorno laboral y en el compromiso del personal con la institución.

Resultados Obtenidos:
<table>
<tr><th>Año</th><th>Calidad de Vida Laboral (%)</th></tr>
<tr><td>2019</td><td>83.0%</td></tr>
<tr><td>2021</td><td>84.0%</td></tr>
<tr><td>2023</td><td>81.0%</td></tr>
<tr><td>2025</td><td>83.0%</td></tr>
</table>
Evidencia:
7.2.1.1.1 Novedades mensuales (Registro y Control de Nómina)
7.2.1.1.2 Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025
I</td>
<td>No se evidencia la existencia de objetivos institucionales definidos para esta dimensión.
No se evidencia el seguimiento a indicadores clave asociados, como el nivel de absentismo, rotación de personal, número de quejas y conflictos laborales gestionados.</td>
</tr>
</table>

Documento Externo
SGC-MAP

<table>
<tr>
<td>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</td>
<td>Los resultados del estudio de clima laboral reflejan una percepción positiva sostenida respecto a la participación del personal en procesos de mejora e innovación. En 2025, el indicador correspondiente a la dimensión de mejora y cambio se ubicó en 66.67%, registrando un incremento de 3.43 puntos con relación a 2023 (63.24%).

Aunque esta cifra aún se encuentra por debajo del 73% alcanzado en 2021, la tendencia reciente sugiere una recuperación del compromiso del personal con la identificación de oportunidades de mejora, el impulso de nuevas ideas y su involucramiento en iniciativas que fortalecen la cultura organizacional.

Resultados Obtenidos:
<table><tr><th>Año</th><th>Participación en actividades de mejora (%)</th></tr><tr><td>2021</td><td>73.0%</td></tr><tr><td>2023</td><td>63.2%</td></tr><tr><td>2025</td><td>66.7%</td></tr></table>
Evidencias:
7.2.1.2.1 Informe Estudio de Clima Laboral 2021, 2023 y 2025</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</td>
<td>En el MISPAS, los dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) durante el periodo de evaluación 2022 – 2024, no se han reportado dilemas éticos y/o posibles conflictos de interés a la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está proceso de evaluación y</td>
<td></td>
</tr>
</table>

	definición de metas concretas que puedan medir el número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados. **Evidencia:** 7.2.1.3.1 Correo electrónico reportado por la Comisión. 7.2.1.3.2 Correo Consulta Dilemas Éticos año 2024	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	El MISPAS promueve la participación voluntaria de su personal en iniciativas vinculadas a la responsabilidad social, especialmente a través de actividades comunitarias como la Semana del Bienestar y eventos como el "Zumbatón 5K", organizados con el respaldo de la OPS. Estas acciones fortalecen el vínculo entre los colaboradores y la misión institucional, y generan impactos positivos tanto internos como en la comunidad. Si bien no se dispone de datos cuantitativos sistematizados, se evidencia el involucramiento del personal a través de registros fotográficos, publicaciones institucionales y cobertura de las actividades realizadas durante 2023 y 2024. **Lo realizado en el 2025** En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	No se cuenta con un mecanismo formal de registro y seguimiento de la participación voluntaria del personal en las actividades de responsabilidad social

	Evidencia: 7.2.1.4.1 Fotografías de las actividades de responsabilidad social 2023-2024 (incluidos enlaces de publicación en redes sociales).	
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).	De acuerdo con los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en su dimensión de Empatía donde se mide el trato recibido por la personal muestra un promedio de satisfacción de la dimensión **Profesionalidad:** • 2025 – 93.0% • 2024 -90.0% • 2023 – 91.1% • 2022 – 95% En cuanto a la formación ofrecida a los colaboradores dedicado al trato con los clientes/ciudadanos, para el 2024 se realizaron actividades como las de: comunicación armoniosa y efectiva; curso de etiqueta y protocolo en el servicio; atención al usuario; protocolo, etiqueta e imagen institucional donde participaron un total de 136 personas; mientras que, en el 2023, se evidenció actividades formativas con enfoque de atención al usuario, donde participaron 26 personas. Lo que presenta un incremento de 110 personas. **Evidencia:** 7.2.1.5.1 Encuesta de satisfacción al ciudadano 7.2.1.5.2 Listado de capacitaciones ofrecidas durante el periodo enero – diciembre 2024	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

<table>
<tr><th>Ejemplos</th><th>Puntos Fuertes
(Detallar Evidencias)</th><th>Áreas de Mejora</th></tr>
<tr><td>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</td><td>El MISPAS cuenta con un sistema de evaluación del desempeño basado en acuerdos individuales, el cual permite medir anualmente el cumplimiento de metas y compromisos laborales.

Los resultados reportados muestran una evolución favorable, alcanzando un 93% de evaluación efectiva en 2025, tras registrar 94% en 2024 y 88% en 2023. Esta mejora refleja una tendencia sostenida en la consolidación del sistema de seguimiento al rendimiento del personal, y evidencia un alto nivel de cumplimiento de los acuerdos por parte de los colaboradores.

Resultados Obtenidos:
<table><tr><th>Año</th><th>Evaluación del rendimiento individual (%)</th></tr><tr><td>2023</td><td>88.0%</td></tr><tr><td>2024</td><td>94.0%</td></tr><tr><td>2025</td><td>93.0%</td></tr></table>
Evidencias:
7.2.2.1.1 Resultados Gestión de Recursos Humanos Memoria 2024</td><td></td></tr>
<tr><td>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</td><td>El nivel de competencia digital del personal del MISPAS ha mostrado una tendencia estable con ligera mejora en los últimos años. En 2025, el 77.72% de los colaboradores manifestó sentirse capacitado para utilizar herramientas tecnológicas en el desempeño de sus funciones, superando los</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td>resultados de 2023 (75.27%) y ligeramente por encima del nivel observado en 2021 (77%).

Este indicador también recoge la percepción sobre el uso efectivo de plataformas digitales institucionales para mejorar trámites, procesos y servicios, lo que sugiere un entorno cada vez más fortalecido en materia de transformación digital.

Resultados Obtenidos:
<table><tr><th>Año</th><th>Percepción sobre uso de herramientas TIC (%)</th></tr><tr><td>2021</td><td>77.0%</td></tr><tr><td>2023</td><td>75.3%</td></tr><tr><td>2025</td><td>77.7%</td></tr></table>
Evidencias:
7.2.2.2.1 Informe Estudio de Clima Laboral 2025, 2023 y 2021.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</td>
<td>El MISPAS ha demostrado avances sostenidos en la implementación de su Plan de Capacitación, tanto en términos de ejecución física como presupuestaria. En 2025 se alcanzó el 100% de cumplimiento de las actividades formativas contempladas en el POA, superando el 85% de ejecución registrado en 2024 y el 93% reportado en 2023 según el monitoreo del SISMAP-INAP.

Además, la participación del personal en dichas actividades ha superado las metas establecidas, lo que indica un alto nivel de involucramiento institucional. En 2023, la ejecución presupuestaria fue del 84.28%, con un monto devengado superior</td>
<td></td>
</tr>
</table>

Documento Externo
SGC-MAP

	a 35 millones de pesos, reflejando una gestión eficiente de los recursos asignados a la formación y fortalecimiento de competencias del personal. **Resultados Obtenidos:** **Evidencia:** 7.2.2.3.1 Reporte de SIGEF (Capacitación). 7.2.2.3.2 Monitoreo de SISMAP 7.2.2.3.3 Resultados Gestión de Humanos Memoria 2024	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	El MISPAS dispone de mecanismos para fomentar el reconocimiento del desempeño individual y colectivo, evidenciados a través de los estudios de clima laboral y de prácticas internas como las reuniones periódicas entre supervisores y colaboradores. Estas instancias permiten retroalimentar el desempeño, identificar áreas de mejora y fortalecer la comunicación, lo que contribuye a un entorno de trabajo más colaborativo y orientado a resultados. Aunque los niveles de percepción sobre los mecanismos de reconocimiento han variado a lo largo del tiempo —con un 40% en 2019, un significativo 84.76% en 2021 y un descenso a 48% en 2023—, la institución ha iniciado procesos para	

Año	Ejecución del plan (%)
2022	81.0%
2023	93.0%
2024	85.0%
2025	100.0%

Documento Externo
SGC-MAP

evaluar y definir metas que fortalezcan este componente clave en la gestión del talento humano.

Resultados Obtenidos:

Año	Percepción sobre reconocimiento institucional (%)
2019	40.0%
2021	84.8%
2023	48.0%

Evidencia:

7.2.2.4.1 Informe de Resultados encuesta de Clima Laboral 2019,2021 y 2023.

Documento Externo
SGC-MAP

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:

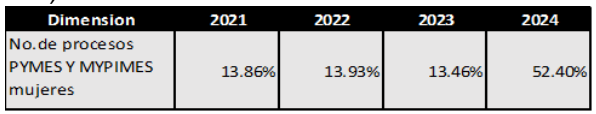
Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
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 actividades humanitarias.	El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) ha demostrado un compromiso significativo con la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos/clientes, más allá de su misión institucional. Este compromiso se evidencia en diversas iniciativas y actividades que han tenido un impacto positivo en la comunidad. Entre los puntos fuertes destacamos: **Aumento en la Participación:** ● En el año 2021, se realizaron campañas significativas como la campaña de promoción de la salud "Volver a Abrazarnos" que alcanzó a 225,000 personas a través de puntos COVID-19 para la realización de pruebas y vacunación. ● En 2022, el MISPAS organizó actividades que impactaron a más de 300,000 personas con la iniciativa "Ruta de la Salud, cambia tu estilo de vida", que incluyó orientación sobre cocina saludable, ejercicios, atención médica y más, en 13 provincias. ● En 2023, la iniciativa "Ruta de la Salud, cambia tu estilo de vida" benefició a 697,334 personas en 15 provincias, promoviendo la reducción de la hipertensión arterial, diabetes y obesidad, donde se impartieron charlas sobre higiene bucal, nutrición, hipertensión arterial, se	No se evidencia objetivos específicos para medir el impacto en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes.

Documento Externo
SGC-MAP

	entregaron de kits de protección personal, higiene bucal y rifas de enseres del hogar, impactando aproximadamente a 1,888 adultos mayores". ● En el 2024 se realizaron las siguientes acciones: – 703 Centro del Primer Nivel de Atención han puesta en marcha el Programa Más Salud y Esperanza de Vida, bajo la Estrategia HEARTS, con el objetivo de fortalecer la atención primaria para la prevención y control de las enfermedades cardiovasculares y diabetes impactando a 1,400,000 habitantes, aproximadamente, que están dentro de las condiciones de más de 45 años, así como un total de 4,000 niños menores de 18 años insulinodependientes, y una cobertura del 100% del territorio nacional. (Memoria 2024: página 3, 4 y 31). – Posicionamiento de la República Dominicana como Líder Regional en Manejo Dengue en medio de un aumento de la enfermedad en las Américas, como resultado de la implementación de la Campaña "¡Ganémosle al Dengue!" con lema "Elimina, limpia y tapa" y el desarrollo de operativos para la prevención y control de vectores, en todas las provincias y municipios del país. Impactando una población de 1,521,564 personas, lo que representa una reducción del 63.58% en comparación con la misma semana del año 2024. (Memoria 2024: página 101).	

Documento Externo
SGC-MAP

	– En una acción integrada con el Instituto de Bienestar Estudiantil (INABIE) del MINERD, se realizaron las Jornadas de Desparasitación Escolar, logrando suministrar un total de 3,820,127 dosis de Mebendazol 500 mg a nivel nacional, con las cuales fueron desparasitados 1,724,739 (89.3%) escolares y 191,638 (10.7%) docentes, administrativos y personal de apoyo. La población alcanzada en la primera ronda es un 68.4% en escolares y un 40.85% en preescolares. (Memoria 2024: pag.5 y 6) **Evidencias:** 8.1.1.1.Memoria 2022: Páginas 6 8.1.1.2. Memoria 2023: Página 48 8.1.1.3. Memoria 2024: Página 3,4,5,6,31,101.	
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.).	En el MISPAS, la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; se puede evidenciar a través del cumplimiento de la meta de compras a MiPyMEs: En el 2024 se realizaron las siguientes acciones Se cumplió con la Ley de Compras y Contrataciones, adjudicando el 52.4% de las Compras a las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes), destinando dentro de éste, un 23.1 % a las MIPYMES mujer. (Memoria 2024: página 115) 	No se evidencia de metas concretas que puedan medir la reputación de la organización como contribuye a la sociedad local y global.

Dimension	2021	2022	2023	2024
No.de procesos PYMES Y MYPIMES mujeres	13.86%	13.93%	13.46%	52.40%

Documento Externo
SGC-MAP

Durante los últimos años, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) ha alcanzado consistentemente la meta de dedicar más del 15% de sus compras a micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs). Esta iniciativa no solo ha impulsado el desarrollo económico de estos sectores, sino que también ha contribuido significativamente a la sostenibilidad y al comercio justo, promoviendo prácticas de negocio equitativas y responsables. Obteniéndose los siguientes resultados:

Dimensión	2021	2022	2023
No de procesos PYMES y MYPIMES mujeres	13.86%	13.93%	13.46%

Por otro lado, se evalúa la percepción de la reputación mediante la encuesta de Clima Laboral realizada a los colaboradores en la Dimensión Identidad con la Institución y Valores.

Dimensión	2019	2022	2023
Identidad con la Institución y Valores.	**73%**	**77.15%**	**73.39%**

Evidencias:

8.1.2.T Memoria Institucional 2021, Página 94
8.1.2.T Memoria Institucional 2022 página #77
8.1.2.T Memoria Institucional 2023 página #108.
8.1.2.T Memoria Institucional 2024 página #115
8.1.2.T Informe de Resultado Encuesta de Clima Laboral 2019

	8.1.2.T Informe de Resultado Encuesta de Clima Laboral 2022 8.1.2.T Informe de Resultado Encuesta de Clima Laboral 2023 8.1.2.T Resultados SISCOMPRAS-2021 8.1.2.T Resultados SISCOMPRAS-2022 8.1.2.T Resultados SISCOMPRAS-2023	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc**.**	En el MISPAS, se realizan acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones. Esto se evidencia con: ● Préstamo de instalaciones para colegios electorales: El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) ha facilitado sus instalaciones para ser utilizadas como colegios electorales durante las elecciones. Esta acción demuestra el compromiso del ministerio con la participación ciudadana y el fortalecimiento del proceso democrático en el país. ● El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) demuestra su compromiso con la responsabilidad social a través de la medición sistemática de la satisfacción de los pacientes en situaciones de desventaja o con necesidades especiales, particularmente en relación con la entrega de medicamentos de alto costo. Los resultados de las encuestas de satisfacción, obtenidos de manera regular, reflejan un aumento significativo en la percepción positiva de los usuarios	No se evidencia la definición de metas concretas que puedan medir las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, así como también, actividades culturales abiertas al público y préstamo de instalaciones.

Documento Externo
SGC-MAP

Año	Calificación "Malo"	No opinaron	Calificación "Regular"	Calificación "Bueno"	Calificación "Excelente"
2022	2%	5%	35%	20%	38%
2023	1%	0%	11%	38%	51%

- Entrega de mosquiteros: El Ministerio de Salud Pública entrega mosquiteros a las comunidades como forma de reducir el impacto del dengue. En 2022, 300,000 personas afectadas por el Huracán Fiona fueron beneficiadas en la provisión de mosquiteros y kits de higiene.

  En el 2023, 154,516 hogares se beneficiaron con intervenciones de rociado residual, rociado espacial, aplicación de larvicidas e instalación de mosquiteros; para la prevención y reducción de la transmisión de dengue, zika, Chikunguña, malaria y filariasis linfática, con un costo de RD$206,005,576.00.

  En el año 2024 se realizaron las siguientes acciones:

  - 4,750,000 viviendas intervenidas durante los procesos prevención de los efectos del Dengue, con un impacto a nivel nacional.
  - 26,392 fumigaciones realizadas, 790,4528 criaderos de mosquitos eliminados, 70,000
  - unidades de insumos para el desarrollo de las intervenciones de prevención contra el Dengue distribuidos de la siguiente manera: 2,000 unidades de cloro; 5, 000 tapas de tanque; 10,000 mosquiteros; 3,000 botas de

Documento Externo
SGC-MAP

	goma; 8, 000 frascos de alcohol en gel; 10,000 medicamentos profilácticos; 32,000 unidades de material educativo y de promoción. (Memoria 2024: página 48) ● 45, 432 kits de higiene entregados; 370,532 tapas de tanque entregadas; 643, 342 viviendas visitadas para un total de 2,456,567 viviendas intervenidas por fumigación y 5,043, 876 de personas beneficiadas. ● 325,219 hogares alcanzados con intervenciones de rociado residual, rociado espacial y aplicación de larvicidas; para la prevención y reducción de la transmisión de dengue, zika, chikungunya y malaria. **Evidencias:** 8.1.3.T Evaluación y Monitoreo - Trabajo Social - Calificación DAMAC-2022 8.1.3.T Evaluación y Monitoreo - Trabajo Social - Calificación DAMAC-2023 18.1.3.T Relación de Colegios Electorales-2024, Pág. 3 8.1.3.T Memoria institucional 2022, pág. # 7. 8.1.3.T Memoria institucional 2023, pág. # 4	
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.	El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) ha implementado varias iniciativas que han contribuido significativamente al desarrollo económico del país, destacándose por su compromiso con la responsabilidad social. Una de las principales acciones en este sentido ha sido el estudio de seguridad vial sobre apnea del sueño en conductores de vehículos pesados. Esta iniciativa ha tenido un impacto positivo en la seguridad vial y la movilidad, mejorando las condiciones de trabajo y reduciendo riesgos en la carretera.	

Documento Externo
SGC-MAP

	En el 2023, se realizó un estudio sobre el riesgo de apnea del sueño en conductores de vehículos pesados, impactando a 124 conductores con una inversión de RD$333,000.00" En el año 2024 se realizaron las siguientes acciones: • Se incorporó los temas de "sueño, alimentación y donación de sangre" en el Proyecto Mesoamericano de Seguridad Vial: Movilidad Saludable, Segura y Sostenible, resultando en la creación de una Guía Técnica y un Protocolo de Comunicación de Riesgos en seguridad vial y promoción del respeto por la vida • El Monitoreo a nivel nacional las acciones comunitarias de prevención y promoción impactando a más de 20,000 usuarios, incluyendo motoconchistas, ciclistas, deliverys, comerciantes y estudiantes. • Se distribuyó material de apoyo en espacios de intervención de promoción y prevención en seguridad vial. • A nivel nacional se entregó a una población total 548 ciudadanos material educativo 400 mochilas, 1,000 camisetas, 4 bajantes, 100 termos y 148 cascos para usuarios de motocicletas y se realizó la primera capacitación a 30 transportistas de la ciudad de Santo Domingo que atienden a personas con discapacidad. (Memoria 2024: Pagina 32 y 33). **Evidencias:** 8.1.4.T. Memoria Institucional 2023, página #102	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	El Ministerio de Salud Pública ha demostrado un compromiso creciente hacia la sostenibilidad medioambiental y la adaptación al cambio climático. A través de diversas iniciativas y programas, ha trabajado para mejorar la gestión ambiental en sus instalaciones de salud, así como para fortalecer la resiliencia del sistema de salud ante los efectos del cambio climático. Estas acciones han incluido la evaluación y reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, la mejora de la gestión de residuos hospitalarios y el impulso de prácticas sostenibles en los servicios de salud. Corrupción sí como la evaluación de la transparencia institucional por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). **Medición de la Integridad Ética del MISPAS (2023):**  **Medición del Nivel de Satisfacción en Cuanto a las Medidas de Control de la Corrupción (2023):** 	No se evidencia la definición de metas concretas que permitan medir 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.

Categoría	Porcentaje (%)
Muy satisfechos	7.00
Satisfechos	35.40
Poco satisfecho	36.20
Muy poco satisfecho	18.06
Nada satisfecho	3.34

Categoría	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	12.09
Satisfecho	29.59
Poco satisfecho	34.05
Muy poco satisfecho	19.01
Nada satisfecho	5.25

Documento Externo
SGC-MAP

	Evaluación de la Transparencia Institucional por la DIGEIG:  **Evidencia:** 8.1.5.T Reporte consolidado -SAIP, 311, Consultas Públicas y evaluaciones DIGEIG (Pág. 5-7).	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) ha implementado diversas iniciativas relacionadas con la sostenibilidad medioambiental y el cambio climático, demostrando su compromiso con la mejora de la salud pública y la protección del medio ambiente. Entre estas iniciativas se destacan proyectos de saneamiento básico y acceso a agua potable, así como capacitaciones en formulación de planes de seguridad del agua resilientes al clima. En el 2021, se evaluaron y aprobaron **64** proyectos relacionados con el saneamiento básico y acceso a agua potable. En 2022, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) ha continuado con sus esfuerzos en la sostenibilidad medioambiental y el cambio climático a través de varias iniciativas significativas: **Capacitaciones para el Aumento de las capacidades locales:** Se realizaron 127 capacitaciones en todo el país para fortalecer la vigilancia de la calidad del agua, manejo de desechos sólidos y líquidos, bioseguridad, y el uso y aplicación de plaguicidas. Estas capacitaciones	No se evidencia el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.

Documento Externo
SGC-MAP

	han sido cruciales para mejorar las capacidades locales en la gestión medioambiental. En 2022, se realizaron 670 auditorías y 19 evaluaciones de riesgos sanitarios en playas turísticas para la certificación Bandera Azul, en coordinación con el Ministerio de Turismo. También se llevaron a cabo 95 inspecciones en el sector hotelero para asegurar la implementación de medidas contra COVID-19. En 2023, se efectuaron 311 auditorías y 19 evaluaciones similares en hoteles, bares y playas turísticas para renovar la certificación Bandera Azul, con el objetivo de identificar y reducir los riesgos en el sector turismo. El MISPAS participó en la "Reunión de ministros de Agua, Saneamiento e Higiene en Indonesia, fomentando la coordinación y acción intersectorial para los sectores climático, medioambiental y económico. En 2023, el MISPAS implementó la preparación para la respuesta a eventos hidrometeorológicos extremos y desarrolló el proyecto "Hospital Seguro, Verde e Inteligente" en el Hospital Provincial Dr. Elio Fiallo de Pedernales. Estas actividades reflejan una tendencia positiva en la capacidad de respuesta ante desastres naturales y el compromiso con la sostenibilidad en las infraestructuras de salud. En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que permitan medir el impacto de la	

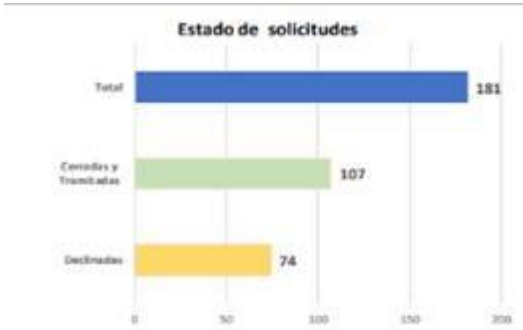
Documento Externo
SGC-MAP

	organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático. En el año 2024 se realizaron las siguientes acciones: • A través de diversas intervenciones, se ha logrado impactar positivamente en la salud de los ciudadanos, implementando estrategias para asegurar la calidad del agua, según se detalla a continuación: Se realizaron 15,233 determinaciones de cloro residual en 170 municipios, lo que permitió una evaluación exhaustiva de los indicadores de aseguramiento de la calidad del agua. • Esta intervención benefició a un 54.44% del territorio nacional para este segundo periodo, garantizando el acceso a agua segura para una gran parte de la población. Estas acciones se realizaron para asegurar que el agua consumida por los ciudadanos cumpla con los estándares de calidad necesarios para prevenir enfermedades transmitidas por el agua, como el cólera y la diarrea. Se evaluaron cinco (5) acueductos y 35 toma de muestras de a seis (6) puntos y una de 5 puntos en cada provincia para análisis microbiológico. (Memoria 2024: Pagina 51). • Se efectuaron 17,689 tomas de muestra microbiológica del agua en colaboración con las DPS/DAS. Estas evaluaciones permiten identificar y reducir los riesgos de enfermedades hídricas, asegurando que el agua consumida por la población sea segura.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• Se realizaron 285 auditorías a 104 hoteles, 17 bares y discotecas, además de 164 restaurantes en zonas turísticas. Estas acciones, coordinadas con el Ministerio de Turismo, buscan detectar y minimizar los riesgos sanitarios en el sector turístico. • Se llevaron a cabo 32 evaluaciones de riesgos sanitarios en sistemas de agua potable, 16 en manejo de desecho y 16 en planta de tratamiento de aguas residuales. Se realizaron 17 evaluaciones de riesgo sanitario en el área de salud ocupacional. Estas evaluaciones incluyen el manejo de desechos infecciosos, bioseguridad, limpieza, desinfección y esterilización, mejorando así la vigilancia ambiental a nivel local. (Memoria 2024: Pagina 52 **Evidencia:** 8.1.6.T Memoria 2021, Pág. 106, 134. 8.1.6.T Memoria 2022, Pág.36, 37. 8.1.6.T Memoria 2023, Pág.208	
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.).	En el MISPAS la 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, se evidencia a través de: **Nivel de Cumplimiento de la Oficina de Acceso a la Información:** **Actividad** | **2021** | **2022** | **2023** **Resultados Línea 311 (QDRS)** | 103/196=53 % | 107/181=59% | 163/174=9	

Documento Externo
SGC-MAP



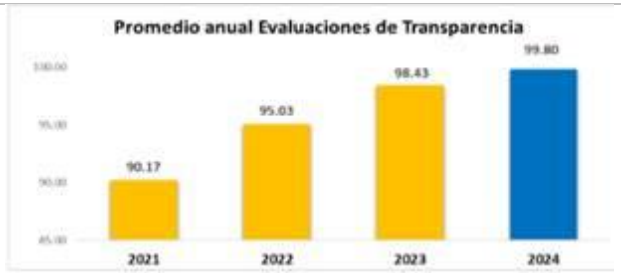
2023:



Evaluación de Transparencia Institucional por la DIGEIG:

Año	Resultado (%)
2021	90.17
2022	95.03
2023	98.43

Documento Externo
SGC-MAP



La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) emitió la Resolución DIGEIG No. 002-2021, creando el "Portal Único de Transparencia" y estableciendo políticas de estandarización de las divisiones de transparencia. El MISPAS mantuvo un promedio de evaluación de 95 en su portal de transparencia.

De acuerdo a los estatutos establecidos por la DIGEIG, el objetivo a alcanzar es de un 100% la cual hemos establecido y asumido como institución.

En el año 2024 se realizaron las siguientes acciones:

- Transparencia Institucional.
- Nivel de la Satisfacción con el Servicio
- Primera versión Carta Compromiso al Ciudadano.

Para la primera versión de CCC se cuenta con la asistencia técnica del MAP, quienes evaluaron los requisitos que hasta el momento poseemos, sugiriéndose los requisitos necesarios para concluir la misma. Se han identificado alrededor de 10 servicios de mayor demanda institucional, a estos se le han estado aplicando las encuestas de expectativa con miras a determinar los atributos a

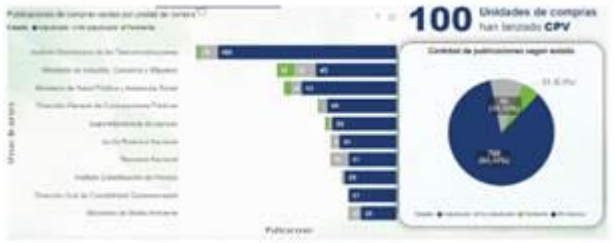
Documento Externo
SGC-MAP

	comprometer en cada uno de los servicios a comprometer en la 1ra versión de CCC. En cumplimiento con la Resolución No.03-2019 del Ministerio de Administración Pública, se aplicó una (1) Encuesta de Satisfacción al Ciudadano donde fueron encuestados 520 usuarios, utilizando el modelo SERVQUAL. El resultado muestra un promedio general de satisfacción de 88%, encontrándose la satisfacción entre los usuarios de los servicios presenciales en un 90% y los usuarios institucionales en un 86%. (Memoria 2024: Pagina 166 y 167). **Evidencias:** 8.1.7.T Reporte consolidado -SAIP, 311, Consultas Públicas y evaluaciones DIGEIG-Pág: #2,3,4,5,6 8.1.7.O Reporte consolidado -SAIP, 311, Consultas Públicas y evaluaciones DIGEIG	

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	En 2023, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) fue reconocido por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) por la inclusión de criterios de la Política de Compras Verdes en sus procesos de adquisición de bienes, obras y servicios. Este reconocimiento destaca el compromiso del MISPAS con la sostenibilidad medioambiental y la responsabilidad social   Actualmente, ocupamos la tercera posición entre las instituciones que realizan compras verdes, destacando nuestro compromiso con la	No se evidencia de metas concretas que puedan medir las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos

Documento Externo
SGC-MAP

	sostenibilidad y las prácticas responsables en nuestras adquisiciones. Según la página web https://comprasverdes.gob.do/ **Evidencias:** 8.2.1. Foto del premio de compras verdes-MISPAS. 8.2.1. Foto del premio compras verdes-COMPRAS. 8.2.1. Matriz de seguimiento de compras verdes (captura de pantalla plataforma). 8.2.1. Ficha Técnica verde-Contratación de empresa especializada en gestión de residuos peligrosos o instalaciones autorizadas para el propósito de incineración. 8.2.1. Pliego de Condiciones-"Contratación de empresa para incineración, dirigido a MIPYMES" (Compra verde).	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) mantiene relaciones frecuentes con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad a través de los acuerdos y convenios interinstitucionales, generando los siguientes resultados: Acuerdos y convenios institucionales: 2021: 2; 2022: 8; 2023: 55 **Evidencias:** 8.2.2.T Memoria -2021, Pág. 57,109. 8.2.2.T Memoria -2022, Pág. 21,22,66,67,84. 8.2.2.T Memoria -2023, Pág.124,131,186,187	No se evidencia la definición de metas concretas que puedan medir la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de	El MISPAS ha recibido una cobertura significativa en los medios de comunicación, tanto positiva como negativa, a través de diversas publicaciones	No se evidencia la definición de metas concretas que puedan medir el grado e importancia de la cobertura

comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	institucionales y campañas publicitarias. En el 2021 de 3,267 publicaciones. En 2022, se realizaron 312,337 publicaciones, incluyendo notas de prensa, boletines y publicaciones en redes sociales. En 2023, se lograron un total de 2,263 publicaciones, destacando la organización de ruedas de prensa y la difusión de mensajes en redes sociales. Esta cobertura ha sido crucial para informar y educar a la población sobre temas de salud pública y prevención de enfermedades, reflejando el impacto y la importancia de la comunicación estratégica del MISPAS **Tabla 18. Número de Publicaciones por Tipo** **Dirección de Comunicación Estratifica, MISPAS 2021** **Fuente: Memoria DCE. MISPAS 2021**	positiva y negativa recibida por los medios de comunicación

Publicación	Número de Acciones
Síntesis digital enviadas	318
Síntesis impresas	318
Viajes de cobertura de actividades a diferentes provincias del país	32
Publicación de notas de prensa	662
Organización de Ruedas de prensa	53
Análisis y difusión de boletines COVID-19	335
Publicaciones en Redes Sociales (mensajes claves y banner sobe diferentes temas de salud). De noviembre de 2021 hasta el cierre de octubre 2021.	1393
Transmisión en vivo de actividades via redes sociales	156
TOTAL	**3,267**

Documento Externo
SGC-MAP

Tabla 24. Número de Publicaciones por Tipo
MISPAS al 15 de Noviembre 2022

Publicación	No. de Acciones
Síntesis periodística digital enviadas	759
Síntesis periodística impresas	700
Viajes de cobertura de actividades a diferentes provincias del país	32
Publicación de notas de prensa	1890
Organización de ruedas de prensa COVID-19	150
Otras ruedas de prensa	43
Análisis y difusión de boletines COVID-19	358
Publicaciones en Redes Sociales (mensajes claves y banner sobe diferentes temas de salud).	307,870
Transmisión en vivo de actividades vía redes sociales	156
TOTAL	**312,337**

Fuente: Memoria Dirección de Comunicación Estratégica. MISPAS 2022

Publicación	No. de Acciones
Síntesis periodística digital enviadas	225
Síntesis periodística impresas	225
Viajes de cobertura a Ruta de la Salud	30
Organización de ruedas de prensa	46
Publicación de notas de prensa en la página web institucional	362
Publicación en Espacios Pagados	50
Publicaciones en Redes Sociales (mensajes claves y banner sobe diferentes temas de salud).	1,515
Transmisión de videos en vivo vía redes sociales	85
TOTAL	2,263

Redes Sociales	Total de Seguidores 2021	Total de Seguidores 2022	Total de Seguidores 2023
Instagram	513 mil	547,397	562,745
Facebook	416,347	416,570	419,014
X	175 mil	194,079	205,687
YouTube			246

Evidencias:

8.2.3.T Memoria-2021, pag. 113

Documento Externo
SGC-MAP

	8.2.3.T Memoria-2022, pag. 107 8.2.3.T Memoria-2023, pag. 166	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	En el MISPAS, el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios. Protección Social para Personas con VIH: El MISPAS, en colaboración con el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), ha asegurado que el 21% de las personas viviendo con VIH (PVVIH) y sus familiares se beneficien de programas de protección social. Este porcentaje aumenta al 24% entre las PVVIH registradas en los servicios de salud. Este esfuerzo refleja un compromiso con la inclusión social y el apoyo a personas desfavorecidas por su condición de salud. Acuerdos Interinstitucionales: Se han firmado acuerdos para proporcionar servicios de salud integral a residentes de Bateyes y a PVVIH privadas de libertad. Además, se ha fortalecido la educación preventiva en ITS y VIH a través del programa "Oportunidad 14-24" dirigido a jóvenes vulnerables. Transversalización de la Perspectiva de Género: Durante el año 2022, el Departamento de Igualdad de Género del MISPAS realizó asesorías para la incorporación del enfoque de igualdad de género en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas, proyectos y presupuestos institucionales. Esto incluye la producción de información desagregada por género	No se evidencia el establecimiento de objetivos claros y específicos para dar apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios

Documento Externo
SGC-MAP

	para medir el avance en el cumplimiento de indicadores de resultados e impactos Participación en Mesas Técnicas y Comités: El MISPAS participó activamente en comités y mesas técnicas, como el Consejo Nacional para la Niñez y Adolescencia y el Consejo de Casas de Acogida, para asegurar la integración y apoyo a mujeres, adolescentes y niñas en situación de vulnerabilidad En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.). **Evidencias:** 8.2.4.T. Memoria-2021, Pág. 86. 8.2.4.T. Memoria-2022, Pág. 26,33,34,38,56,102,104. 8.2.4.T. Memoria- 2023, Pág. 36,48,85,150,181	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Durante el año 2023, el MISPAS realizó 39 capacitaciones, impactando a más de 1,744 colaboradores. Estas capacitaciones incluyeron cursos, talleres y diplomados en diversas áreas, como Hacienda e Inversión Pública, Derecho Administrativo, Promoción de la Salud, Salud Familiar y Gestión de Proyectos de Inversión Pública.	No se evidencia objetivos específicos concretas que puedan medir el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.

Documento Externo
SGC-MAP

	Se implementó un programa de becas y subvenciones económicas para la profesionalización de los colaboradores, beneficiando a 57 empleados en programas de maestría en Ciencias, Salud Pública y Epidemiología, Ciencias de Datos, Epidemiología, Alta Gestión Pública e Investigación. Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo: Desde la División de Seguridad y Salud en el trabajo, el MISPAS ha gestionado actividades educativas y de reconocimiento de factores de riesgos laborales, conformando Comités de Seguridad y Salud y desarrollando actividades educativas con los directivos y enlaces de recursos humanos en distintas áreas de salud del Gran Santo Domingo Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID): Durante el primer semestre de 2023, el CAID, adscrito al MISPAS, realizó actividades de sensibilización y capacitación de familias, beneficiando a 128 familiares de niños con trastorno del espectro autista a través de un programa de entrenamiento en técnicas y estrategias para el desarrollo de habilidades Evidencias: 8.2.5.T Memoria -2023, pág.118,119,120,122,193	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	En el MISPAS, el intercambio productivo de conocimientos e información con otros como, por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros, se pueden evidenciar a través de: Participación en Eventos Nacionales e Internacionales: Reunión Extraordinaria del	No se evidencia la definición de metas concretas que puedan medir el Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).

Documento Externo
SGC-MAP

	COMISCA: El MISPAS participó en la aprobación de la Política Regional de Salud del Sistema de Integración de Centroamérica (SICA), mostrando su compromiso con la integración regional y la colaboración internacional . Panel virtual "Mejorando la atención médica a través de adquisiciones basadas en valor en América Latina y el Caribe": Este panel fue organizado por el Consejo de las Américas y muestra la participación del MISPAS en la mejora de la atención médica a través de estrategias de adquisiciones basadas en valor. Conferencia Internacional para celebrar el lanzamiento de la Alianza en la Atención Primaria de Salud (A4PHC): Organizada por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), este evento contó con la participación del MISPAS, destacando su rol en la promoción de la atención primaria de salud a nivel regional. Conferencias y Simposios Organizados: Reunión del Grupo de Trabajo de Múltiples Partes Interesadas de la Secretaría General de Estados del Caribe (AEC): Este evento se centró en la respuesta del Caribe al COVID-19, permitiendo el intercambio de mejores prácticas y estrategias efectivas para enfrentar la pandemia. Jornadas de Capacitación: En 2023, el MISPAS realizó 39 capacitaciones, impactando a más de 1,744 colaboradores. Estas capacitaciones incluyeron cursos, talleres y diplomados en diversas áreas. Eventos de Benchmarking y Aprendizaje:	

Documento Externo
SGC-MAP

	Conformación de la Red de Comisiones de Micronutrientes y/o Alimentos Fortificados: Este evento permitió la creación de una red de intercambio de conocimientos y mejores prácticas en el área de la nutrición y la fortificación de alimentos. **Evidencias:** 8.2.6.T Memoria-2021 pág. 132,133 8.2.6.T Memoria - 2022, pág. 50,124-127 8.2.6.T Memoria -2023, pág.163,150-162	
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).	En el MISPAS, el programa para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados se evidencia a través de: **Programas de Prevención de Riesgos de Salud y Accidentes:** 2021: Capacitación constante al 100% del personal de las Direcciones Provinciales de Salud (DPS/DAS) en gestión de riesgos y atención a desastres incluyendo temas como la instalación, manejo y mantenimiento de Equipos Médicos de Emergencias (EMT). Aproximadamente 240 personas fueron capacitadas en resucitación cardio pulmonar.	No se evidencia la definición de metas concretas que puedan medir los 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).

Actividad	2021	2022	2023
Participación en conferencias/foros	49	21	93
Actividades organizadas con el apoyo de cooperación internacional-MISPAS		34	58
Intercambio de opiniones		172	4

Documento Externo
SGC-MAP

	2022: Programas de capacitación técnica en gestión de riesgos y atención a desastres dirigidos al personal de las DPS/DAS, beneficiando a 134,465 personas con pruebas de Antígeno y PCR, así como con la vacuna para COVID-19. 2023: Desarrollo de la estrategia y política nacional para la implementación del programa "Hospitales Seguros, Verdes e Inteligentes", beneficiando al 98% de las instituciones del sector salud y al 100% de las personas impactadas en situaciones de emergencias sanitarias o desastres. Charlas de Salud y Promoción de Estilos de Vida Saludables: 2021: 46 sesiones sobre promoción de la salud y prevención de enfermedades fueron transmitidas a través del programa radial "Para Estar Bien", alcanzando a miles de personas. 2022: Se implementaron actividades de promoción de estilos de vida saludables en la "Ruta de la Salud", impactando a 300,000 personas en 13 provincias. Estas actividades incluyen charlas sobre prevención de enfermedades, entrega de kits de higiene y medicinas. La iniciativa continuó con el mismo alcance, beneficiando a 697,334 personas en 15 provincias, enfocándose en la reducción de hipertensión arterial, diabetes y obesidad. La inversión total estimada fue de RD$20,250,000.00. En 2023, la "Ruta de la Salud" impactó a 215,740 familias, ofreciendo 1,451,910 servicios en diversas especialidades médicas, con una inversión total de RD$40,500,000.00	

Documento Externo
SGC-MAP

	Implementación de la Estrategia de Prevención del Virus Sincitial Respiratorio, impactando aproximadamente a 500 recién nacidos con una inversión aproximada de RD $90,000.00 por paciente. Prevención de Accidentes de Tráfico: 2021: Actualización de la Resolución PREMAT 0000035-11 para la gestión de los servicios e intervenciones de salud colectiva enfocadas en la prevención de accidentes de tráfico. Propuesta del Programa de Formación de Multiplicadores en Salud y Seguridad Vial, y conformación de la Mesa Local de Seguridad Vial en la provincia de Santiago II. **Evidencias.** 8.2.7.T Memoria-2021, pág.: 50, 58, 66. 8.2.7.T Memorias-2022, pág.: 7, 53. 8.2.7.T Memorias-2023, pág:10, 184.	
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).	El MISPAS ha implementado diversas iniciativas orientadas a la sostenibilidad y la responsabilidad social, que incluyen la reducción del consumo energético, por medio del cambio de luminarias y una campaña de concientización para la reducción o efectividad del consumo.	No se evidencia la definición de metas concretas que puedan medir los 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).

Documento Externo
SGC-MAP



Evidencias

8.2.8.T Contrato compra materiales cambio de luminaria, electricidad.

8.2.8.T Foto cambio luminaria proceso.

8.2.8.T Foto cambio luminaria.

8.2.8.T Stickers de campaña.

Documento Externo
SGC-MAP

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.

<table>
<tr><th>Ejemplos</th><th>Puntos Fuertes
(Detallar Evidencias)</th><th>Áreas de Mejora</th></tr>
<tr><td>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</td><td>En términos de calidad de los servicios, el promedio de satisfacción de los últimos cuatro años ha sido el 86%. Para el año 2024 la meta estimada fue de un 87%, superando con un 1% por encima de lo esperado. Los resultados del nivel de satisfacción ciudadana son los siguientes:

<table>
<tr><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th></tr>
<tr><td>91,10%</td><td>84,20%</td><td>88%</td></tr>
</table>
Se evidencia resultado en cantidad en los siguientes servicios, cabe destacar que estas solicitudes de servicios aplican para metas para aquellas solicitudes que cumplen con los requisitos establecidos en nuestra organización.

Atenciones ofrecidas a los ciudadanos y clientes

<table>
<tr><th></th><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th><th>total</th></tr>
<tr><td>Solicitudes ingresadas</td><td>79,930</td><td>87,834</td><td>104,978</td><td>272,978</td></tr>
<tr><td>Respuestas entregadas</td><td>56,595</td><td>64,994</td><td>61,253</td><td>182,842</td></tr>
<tr><td>Orientaciones ofrecidas</td><td>164,029</td><td>196,083</td><td>254,776</td><td>614,888</td></tr>
<tr><td>Total</td><td>300,554</td><td>348,911</td><td>421,007</td><td>1,070,472</td></tr>
</table></td><td></td></tr>
</table>

Solicitudes de Exequatur:

Año	Servicios Exequátur	Meta
2022	11,091	5,750
2023	8,214	5,750
2024	6,159	N/A

Emisión de nuevos registros Sanitarios:

Licencias otorgadas	2022	2023	2024
Medicamentos y productos naturales	1,463	2,184	2,537
Productos Sanitarios	231	281	1,151
Cosméticos e Higiene	2,565	2,582	2,834
Alimentos	5,801	3,973	7,263
Total	10,060	9,020	13,785

Evaluación de expedientes de Habilitación de establecimiento y servicios de salud:

Año	Ejecutado	Meta programada
2022	N/A	3,714
2023	2,344	2,760
2024	2,558	4,140
2025	989	N/A

Solicitudes de los servicios de alto costo:

Año	Nuevas	Renovación	Otros servicios	Total
2022	3,286	6,302	657	10,245
2023	4,092	1,794	206	8,092
2024	4,251	1,492	1,819	7,562

Se muestra una tendencia decreciente desde el 2022 hasta el 2024 en el total de solicitudes, pese a que

Documento Externo
SGC-MAP

	deben evaluarse otros factores, indicadores de salud para ser favorables requerirían que estas cifras se comporten en tendencia descendente. Laboratorio Nacional de Referencia en Salud Pública Dr. Defilló, Unidad de Virología: - Período 2022:Durante el período de enero a diciembre del año 2022 se registraron un total de 675,816 análisis y determinaciones ofrecidos a la población en todo el territorio nacional, el cual un 98.40% corresponden a la Unidad de Virología. - Período 2023: Para el período de enero a diciembre del año 2023 se registraron un total de 107,534 análisis y determinaciones ofrecidos a la población en todo el territorio nacional, el cual un 81.65% corresponde a la Unidad de Virología - Período 2024:Asimismo, durante el período de enero a marzo de 2024, se han registrado un total de 24,106 análisis y determinaciones ofrecidas a la población en todo el territorio nacional, el cual un 88.25% corresponde a la Unidad de Virología. Respecto a las encuestas de satisfacción, se evidencia que desde el Laboratorio Nacional de Referencia en Salud Pública Dr. Defilló se aplicaron: - Período 2022:Durante el período de enero a diciembre del año 2022 se aplicó una encuesta de satisfacción a los clientes externos, donde tuvo como resultado un 90% de satisfacción	

Documento Externo
SGC-MAP

	para los usuarios del Programa de Evaluación Externa de la Calidad (PEEC). - Período 2023: Para el período de enero a diciembre del año 2023 se aplicó dos encuestas de satisfacción a los clientes externos, donde tuvo como resultado una satisfacción del 99% para los usuarios del Programa de Evaluación Externa de la Calidad (PEEC) y una satisfacción del 81% para los usuarios de los procesos de apoyo a la vigilancia epidemiológica. **Evidencias:** 9.1.1.1 Plan Operativo Anual (POA) 2022 9.1.1.2 Plan Operativo Anual (POA) 2023 9.1.1.3 Reportes de expedientes de centros de salud evaluados a nivel nacional. 9.1.1.4 Reportes de inspecciones realizadas 2022, 2023 y 2024 a nivel nacional según demarcación y/o provincias. 9.1.1.5 Plan Operativo Anual 2024 9.1.1.6 Informe General de productividad, de los monitoreos realizados por la Dirección de Monitoreo y Evaluación de la Calidad de los Servicios, mediante la plataforma RED-CAP, por provincia a nivel nacional. 9.1.1.7 Informes de estadística de producción 2021 9.1.1.8 Informes de estadística de producción 2022 9.1.1.9 Informes de estadística de producción 2023 9.1.1.10 Portal de transparencia del MSP –- Estadísticas Institucionales 9.1.1.11 Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción para los años 2021 9.1.1.12 Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción para los años 2022	

Documento Externo
SGC-MAP

<table>
<tr>
<td></td>
<td>9.1.1.13 Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción para los años 2023
9.1.1.14 Informe de Estadística de Producción del LNRSPDD
9.1.1.15 Memoria Institucional 2021, página 80
9.1.1.16 Memoria Institucional 2022, página 70
9.1.1.17 Memoria Institucional 2023, página 04
9.1.1.18 Estadísticas de solicitudes de servicios
9.1.1.19 Informe de estadísticas exequatur 2021
9.1.1.20 Plan Operativo Anual 2022
9.1.1.21 Plan Operativo Anual 2021
9.1.1.22 Plan Operativo Anual 2023</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</td>
<td>En el MISPAS, durante el periodo 2021- 2023, 32,804 personas fueron beneficiadas con Medicamentos de Alto Costo a nivel nacional:

<table>
<tr><td></td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>Total</td></tr>
<tr><td>Personas beneficiadas</td><td>5,078</td><td>13,186</td><td>1,689</td><td>19,953</td></tr>
</table>
Además, fueron beneficiados con ayudas médicas directas un total de 3.371 beneficiarios:

<table>
<tr><td></td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>Total</td></tr>
<tr><td>Personas beneficiadas</td><td>735</td><td>1,408</td><td>1,228</td><td>3,371</td></tr>
</table>
Fueron beneficiados 31, 621 profesionales en la salud con la emisión de exequátur, distribuidos de la siguiente manera:

<table>
<tr><td>Año</td><td>Cant. Exq.</td></tr>
<tr><td>2022</td><td>6,370</td></tr>
<tr><td>2023</td><td>6,158</td></tr>
<tr><td>2024</td><td>19,093</td></tr>
</table></td>
<td>No se evidencia la definición de metas concretas que puedan medir el impacto en la sociedad y los beneficiarios director de los servicios y productos ofrecidos.</td>
</tr>
</table>

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: 9.1.2.1 Memorias Institucionales 2021-2024	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	El MISPAS fomenta la interacción entre organizaciones y entidades internacionales en salud. Además, asegura la representación del país en mesas y eventos mundiales de salud. Donde se intercambian estrategias, iniciativas, buenas prácticas, metodologías y conocimientos en salud. En el año 2021 dos (2) intercambio de experiencia • 1ra. Cumbre Internacional de Salud Pública de las Américas y 1ra. Cumbre de Salud Pública de República Dominicana. Intercambio experiencias nacionales e internacionales sobre la respuesta al COVID-19. • 30 profesionales participando en la XI Conferencia Científica Regional de las Américas de TEPHINET desarrollado en un entorno virtual, tres de las investigaciones originales que fueron presentadas en el contexto de la conferencia corresponden a estudiantes de epidemiología de campo de República Dominicana con el objetivo de mantener espacios permanentes para difusión de información científica e intercambio de experiencias en epidemiología. En el año 2022 se realizaron dos (2) intercambio de experiencia: • Seminario Intercambio de experiencias y lecciones aprendidas sobre estrategias	No se evidencia objetivos específicos que puedan medir los resultados de la evaluación comparativa en términos de productos y resultados.

Documento Externo
SGC-MAP

<table>
<tr>
<td></td>
<td>aplicadas por los países en la pandemia. – CELAC-CARICOM.

• Participación en el V Congreso LATAMSALUD en la ciudad de Guatemala presentando la Experiencia del Consejo Nacional de Seguridad Social de República Dominicana en infraestructura hospitalaria.(cooperación)

Evidencias:
9.1.3.1 https://www.paho.org/es/noticias/16-5-2025-lideres-salud-americas-mundo-se-reunen-78a-asamblea-mundial-salud-con-llamado
9.1.3.2https://summit-americas.org/SAS/Mandatos/Salud.html</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</td>
<td>En el MISPAS se firmaron los siguientes acuerdos y o convenios sectoriales. A todos los convenios y acuerdos se les da seguimiento con el fin de dar cumplimiento a los contratos estipulados.

<table>
<tr><td>Año</td><td>Acuerdos y/o convenios</td></tr>
<tr><td>2021</td><td>40</td></tr>
<tr><td>2022</td><td>37</td></tr>
<tr><td>2023</td><td>48</td></tr>
<tr><td>2024</td><td>32</td></tr>
</table>

Evidencia:
9.1.4.1 Matriz de Convenios 2022.
9.1.4.2 Matriz de Convenios 2023.
9.1.4.3 Matriz de Convenios 2024</td>
<td>No se evidencia la definición de objetivos específicos que puedan medir el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</td>
</tr>
</table>

Documento Externo
SGC-MAP

5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	En el Ministerio de Salud Pública se obtienen y gestionan los resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño. Evaluación de Desempeño Institucional	No se evidencia la definición de objetivos específicos que puedan medir los resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.

Indicadores	Resultados 2021	Resultados 2022	Resultados 2023	Resultados 2024
Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	78.8	89	81.48	78.45
Índice Presupuestario (IGP)	94	85	86.9	65
Índice de Uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (SISCOMPRAS)	97.09	96.55	92.62	91.25
Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE)	78.83	68.29	68.29	75.85
Índice de Control Interno (ICI)	13.16	72	96.33	96.39
Índice de Transparencia Gubernamental (SAIP)	84.49	98	98.32	99.79
Políticas Transversal Derechos Humanos	N/A	N/A	N/A	15.17
Políticas Transversal Gestión Integral de Riesgos	N/A	N/A	20	16.67

Documento Externo
SGC-MAP

Políticas Transversal Sostenibilidad Medio Ambiental	N/A	N/A	18	16.67
Políticas Transversal Género	N/A	N/A	20	15.54
Políticas Transversal Cohesión Territorial	N/A	N/A	18	16.67
Políticas Transversal Participación social	N/A	N/A	19	16.00
Índice de Cumplimiento	N/A	N/A	94.33	100
Índice de Progreso Sectorial	N/A	N/A	40.32	35.2

El Laboratorio Nacional de Referencia en Salud Pública Dr. Defilló (LNRSPDD) participó en la evaluación externa de la Calidad por el Colegio Americano de Patólogos (CAP), obteniendo un resultado de satisfacción y cumplimiento de: (defillo)

Tendencia:

	2022	**2023**	**2024**
Prueba rápida de VIH:	80%	80%	80%
Pruebas de CD4 y Carga Viral:	100%.	100%.	100%.

Evidencia:

9.1.5.1 Portales Órganos Rectores Indicadores
9.1.5.2 Informes de cumplimiento
9.1.5.3 Cap HIV-I 2022
9.1.5.4 Report Cap CD4 Abril 2023
9.1.5.5 Cap-2024
9.1.5.6 Report PEEC 2023 Cap

Documento Externo
SGC-MAP

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	El MISPAS ha implementado innovaciones significativas a lo interno y externo de la organización, tales como: la simplificación de trámite de las solicitudes de exequátur a través del portal de servicios del MISPAS reduciendo los tiempos de respuestas y reduciendo los gastos de bolsillo de los ciudadanos. Desarrollo de un portal de servicios para que los ciudadanos puedan solicitar servicios de su interés y recibirlos a través del mismo canal. las funcionalidades del portal incluyen: • Consulta de resultados de pruebas de COVID. • Solicitud y seguimiento de medicamentos de alto costo. • Consulta del estatus de los registros sanitarios. Implementación de la firma digital para la simplificación de los procesos, monitoreo en tiempo real del estatus de los documentos, reducción en la huella medioambiental. **Evidencias:** 9.1.6.1 Solicitud Servicio de exequatur. 9.1.6.2 Link de acceso: https://servicios.msp.gob.do/vus/#/servicios/S08,	No se evidencia la definición objetivos concretos que que puedan medir los resultados de innovaciones en servicios/productos.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	Dentro de la implementación de reformas para la mejora de la gestión pública del MISPAS están los siguientes, • Decreto 231-23 para la desconcentración de los servicios de DIGEMAPS.	No se evidencia la definición objetivos concretos que puedan medir los resultados de innovaciones en servicios/productos

Documento Externo
SGC-MAP

	• Decreto 44-23 que crea el Reglamento para la Implementación del Sistema de Evaluación de Riesgos del Fabricante de productos de consumo humano. • Decreto 58-23, que crea un nuevo criterio de homologación y registro de medicamentos, que cuenten con la aprobación de autoridades regulatorias de altos estándares, como la FDA de los Estados Unidos, o la EMA de la Unión Europea • 037-2022 aprueba la dirección de inmunoprevenible por vacunas • 017-2022 modifica la estructura del hemocentro nacional • Resolución 0005-2024 que aprueba el reglamento técnico de habilitación 0008-2025 modifica la estructura organizativa de habilitación de servicios y establecimientos de salud. • Resolución que modifica la estructura organizativa de la Dirección de Altos Costos. • Decreto que forma el viceministerio de gestión de riesgo y salud ambiental **Evidencia** 9.1.7.1 Link de acceso https://www.consultoria.gov.do/consulta/ 9.1.7.2 Link de acceso https://www.consultoria.gov.do/consulta/ 9.1.7.3 Link de acceso https://www.consultoria.gov.do/consulta/	

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	El MISPAS, a través de la Dirección de Recursos Humanos evalúa el rendimiento de los colaboradores mediante la implementación de acuerdos de desempeño que son evaluados anualmente: Colaboradores con acuerdos de desempeño 2021: 5,552 Colaboradores evaluados. 2022: 6,007 colaboradores evaluados 2023: 6,319 colaboradores evaluados 2024: 6,315 Colaboradores evaluados Indicador SISMAP - 03.1 Planificación de RR.HH. 2021:100% 2022:100% 2023:100% 2024:100% Gestión del conocimiento Capacitación a personal realizadas: 2021: 1,955 número de personas capacitadas 2022: 2,539 número de personas capacitadas 2023: 1,744 número de personas capacitadas 2024: 3,086 número de personas capacitadas En el marco de su función rectora, el MISPAS ha conducido el proceso para la construcción de un amplio acervo normativo (leyes, reglamentos	No se evidencia la definición objetivos concretos que puedan medir la gestión de los recursos disponibles, la gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.

Documento Externo
SGC-MAP

	técnicos, guías, protocolos y manuales), que aportan en la construcción de la política de calidad de atención en salud. a saber: 2021: 27 documentos emitidos 2022: 62 documentos emitidos 2023: 87 documentos emitidos normas **Evidencias:** 9.2.1.1 Matriz de resultados de evaluaciones de desempeño de 2022. 9.2.1.2 Matriz de resultados de evaluaciones de desempeño de 2023. 9.2.1.3 Listado de (leyes, reglamentos técnicos, guías, protocolos y manuales) emitidos. 9.2.1.4 Planificación de RRHH 2021. 9.2.1.5 Planificación de RRHH 2022. 9.2.1.6 Planificación de RRHH 2024	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	El MISPAS cada año realiza actividades innovadoras para simplificar y mejorar los procesos. Mejora del proceso de Exequátur facilita a los usuarios que utilizan los servicios, puedan gestionar las solicitudes de estos servicios de manera virtual a través del portal de servicios. ULTICABINET: • Implementación de una plataforma de gestión de documentos. • Recepción de documentos por parte de los usuarios, los cuales son escaneados y	No se evidencia la definición objetivos concretos para medir las mejoras e innovaciones de procesos.

Documento Externo
SGC-MAP

	cargados a la plataforma para su análisis y tramitación. • Workflow del proceso de compras. • A través de ulticabinet las áreas del MSP interactúan con del sistema de recepción de comunicaciones. Como parte de las actividades de mejora de proceso, durante el 2023, se agregaron 141 funcionarios al buzón de firmas gubernamentales de todas las áreas del MISPAS en respuesta a la política de transformación digital del Estado, coordinado por el Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital. El Laboratorio Nacional de Referencia en Salud Pública Dr. Defilló (LNRSPDD) durante el período de enero a diciembre del año 2023 documentó los procesos e informaciones documentadas en base a las normas ISO 15189:2012 e ISO 17043:2010, automatización de las documentaciones del SGC incorporando el uso de las TIC's, así como la comunicación interna, auditorías, entre otros procesos. (dr. defillo) **Evidencia:** 9.2.2.1 Captura de pantalla Portal de Servicios. 9.2.2.2 Captura de pantalla Consulta pruebas de COVID 9.2.2.3 Captura de pantalla medicamentos de 9.2.2.4 Manual de Calidad. 9.2.2.5 Procedimiento para la Elaboración y Control de la Información Documentada (CAG-PR-001 9.2.2.6 Lista de funcionarios con firma digital.	

Documento Externo
SGC-MAP

3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	El MISPAS fomenta la interacción entre organizaciones y entidades internacionales en salud. Además, asegura la representación del país en mesas y eventos mundiales de salud. Donde se intercambian estrategias, iniciativas, buenas prácticas, metodologías y conocimientos en salud. En el año 2022 se realizaron dos (2) intercambio de experiencia - Seminario Intercambio de experiencias y lecciones aprendidas sobre estrategias aplicadas por los países en la pandemia. – CELAC-CARICOM. - Participación en el V Congreso LATAMSALUD en la ciudad de Guatemala presentando la Experiencia del Consejo Nacional de Seguridad Social de República Dominicana en infraestructura hospitalaria. En el Año 2023 se realizaron cuatro (4) intercambio de experiencias nacionales e internacionales: - Conferencia Intercambio de Experiencias sobre Investigación y Desarrollo Integral para el Control de la Enfermedad de Chagas en los países de la Región SICA organizado por Consejo de ministro de Salud de Centroamérica y República Dominicana (COMISCA). - Visita de Intercambio de Experiencias con el Ministerio de Salud de Costa Rica – organizado por Ministerio de Salud de Costa Rica y Secretaría del Consejo de ministros de Salud de Centroamérica y República Dominicana. (SE-COMISCA).	

Documento Externo
SGC-MAP

	- Intercambio de conocimiento con expertos en la implementación y transformación digital del área de la salud- organizado por Gobierno de Puerto Rico / OGTIC. - Conocer las buenas prácticas implementadas por CONANI en la gestión y operación de las Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL), organizado por ASFL. En el Año 2024 se realizaron un (01) intercambio de experiencias nacionales e internacionales: - El MISPAS también participó de la LX Reunión Ordinaria del Consejo de Ministros de Salud de Centroamérica y República Dominicana, celebrada los días 19 y 20 de junio en Tela, Honduras, en donde fue presentado el Informe de la Presidencia Pro Tempore del COMISCA En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir el análisis comparativo del benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones. **Evidencia:** 9.2.3.1 Lista de participantes reunión 9.2.3.2 Imagen de participantes 9.2.3.3 Correo Convocatoria 9.2.3.4 Informe de Intercambio Benchmarking Costa Rica 9.2.3.5 Memoria-2021 pág. 132,133 9.2.3.6 Memoria - 2022,pág. 126 9.2.3.7 Memoria -2023,pág.154	

Documento Externo
SGC-MAP

4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	El MISPAS dentro de sus acuerdos y convenios firmados, ejecuta las acciones descritas, de acuerdo con lo pactado entre una parte y otra. Se gestionó la firma del convenio MIPAS-SISALRIL, en abril del 2022, con el objetivo de establecer el marco de cooperación entre ambas entidades para apoyar el desarrollo y fortalecimiento de los mecanismos de supervisión, control y monitoreo de las prestaciones de servicios de salud a los/as afiliados/as del Sistema Dominicano de Seguridad Social, así como diseñar los mecanismos y las acciones a ejecutar para intercambiar información necesaria entre el MISPAS y la SISALRIL, por los medios físicos y electrónicos pertinentes, las bases de datos de información necesaria para que permitan evaluar el costo de las prestaciones acciones de salud, así como el gasto en salud, a través de la generación de estadísticas sanitarias y análisis de situación de los determinantes de la condición de salud de la población residente en República Dominicana. En el periodo septiembre 2022 a diciembre 2023 se dio cumplimiento a múltiples actividades de coordinación, tanto con las áreas internas del ministerio como a nivel sectorial con la SIRALRIL, a los fines dar efectivo cumplimiento al plan de trabajo. Entregables logrados 2022: 13 Entregables logrados 2023: 12 **Evidencia:** 9.2.4.1 Informe SISALRIL 2022-2023	No se evidencia la definición objetivos concretos que puedan medir la eficacia de las alianzas

Documento Externo
SGC-MAP

	9.2.4.2 Plan de trabajo MISPAS SISALRIL 9.2.4.3 Evidencia Informe Seguimiento a Convenio SISALRIL.pdf 9.2.4.4 Minuta de la Reunión SISALRIL MISPAS 9.2.4.5 Minuta Reunión SISALRIL 9.2.4.6 Convenio SISALRIL.pdf 9.2.4.7 Minuta de reunión SISALRIL-MISPAS	
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.).	En el MISPAS, de acuerdo a los resultados en el informe del estudio del clima laboral en el 2023 en promedio: En un 90% los colaboradores exponen que utilizan eficientemente la tecnología de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios, así como en un 91% usan las herramientas del intranet, email, nube, base de datos, redes, web, podcast para el desempeño de las funciones, respectivamente para el año 2019 un 84% en tanto que en el 2021, en un 88% el uso de las herramientas TICs y en un 90% para la mejora de los procesos, trámites y servicios. Por lo que, muestran unos resultados consistentes durante el tiempo. Como mecanismo para reducir el uso de papel, se implementa la firma digital, 141 funcionarios disponen de firma digital. Durante el período de enero a diciembre del año 2023 el Laboratorio Nacional de Referencia en Salud Pública Dr. Defilló (LNRSPDD) desarrollo del software de control de visita SIRLANA para el control y registro de las personas externas que visitan el LNRSPDD. Así como la implementación de un software para la gestión de almacén, suministro y activo fijo donado	No se evidencia la definición objetivos concretos para medir el impacto de la tecnología en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios etc.

Documento Externo
SGC-MAP

	por el SE-COMISCA, llamado SIGIDAF, el cual comprende varios módulos para la gestión integral de los procesos de compras, almacén y activo fijo. Se readecuo y reubico el sistema CCTV, así como la instalación de puntos de acceso a WiFi para mejorar la vigilancia, seguridad y conectividad del LNRSPDD. Simplificación del Registro de exequátur en portal de servicios del MISPAS, el cual facilita a los usuarios que utilizan los servicios relacionados a exequátur, gestionar las solicitudes de estos servicios de manera virtual a través del portal de servicios **Año** / **Recaudación** / **Servicio** 2021 / 3,598,123.56 / 22,460 2022 / 3,857,981.17 / 11,828 2023 / 4,974,960.00 / 10,499 **Evidencia:** 9.2.5.1. Solicitud Servicio de exequatur. 9.2.5.2. Informe de avance (POA)	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Se realizan auditorías internas tomando como norma base la ISO 9001, para verificar su conformidad con los estándares de calidad implementados en la institución. • Marzo 2022 13 no conformidades	No se evidencia la definición objetivos concretos para medir los resultados de las evaluaciones o auditorías internas.

Documento Externo
SGC-MAP

	12 observaciones 0 salidas no conforme • Junio 2022 17 no conformidades 11 observaciones 0 salidas no conforme • Junio 2023 37 no conformidades 11 observaciones 0 salidas no conforme • Diciembre 2023 3 no conformidades 3 observaciones 0 salidas no conforme • Septiembre 2024 18 no conformidades 9 observaciones 0 salidas no conforme El Laboratorio Nacional de Referencia en Salud Pública Dr. Defilló (LNRSPDD) durante el período de enero a abril del año 2025 se realizó las siguientes Auditorias Externas en base la ISO 15189:2012: • 1 auditoría realizada por la empresa A2LA, en la cual se encuentra en proceso de emitir certificado **Evidencia:** 9.2.6.1 Plan Operativo Anual 2024	

	9.2.6.2 Informes de auditorías internas 9.2.6.3 Informe de auditoría externa 9.2.6.4 Plan Operativo Anual 2025	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	El MISPAS ha logrado los siguientes reconocimientos y certificaciones, producto de su compromiso con la calidad de los servicios: Logros y Reconocimientos durante el año 2022: - Premio a la Eficiencia por Autorizaciones Aduanales a través de Ventanilla Única de Comercio Exterior con la implementación del Proyecto Despacho 24H. - Certificado al Mérito de parte de la Organización Mundial de Aduanas. Logros y reconocimientos 2023: - Reconocimiento por parte de la Red de Infecciones Respiratorias Agudas Severas (SARInet) y la Red para la Evaluación de la Efectividad de la Vacuna en Latinoamérica y el Caribe (REVELAC) en representación de la República Dominicana por la respuesta a la pandemia por el COVID-19 (SARS- CoV-2), durante la VIII Reunión Regional de SARInet plus/REVELAC-i en Antigua, Guatemala. - Reconocimiento en el renglón de Compras Públicas Verdes, por haber incluido los criterios establecidos en la Política de Compras Verdes en nuestros procesos de compras y contrataciones - OPS recoció al Ministerio de salud el 3 noviembre del 2023 como campeones de la malaria de las Américas, debido a las	

Documento Externo
SGC-MAP

	estrategias desarrolladas acciones de prevención y control en los avances encaminados a la erradicación de la enfermedad Premio "Malaria Champions 2023", por avances en la ambiciosa meta de alcanzar la eliminación de la malaria en el país. Logros y Reconocimientos 2024 - Reconocimiento por parte de NCD Task Force Award del 2024. en la Asamblea General de la ONU, celebrada en Nueva York, por el buen manejo de las enfermedades no transmisibles. Tendencia: Año 2022: 2 Año 2023: 4 Año 2024: 1 **Evidencia:** 9.2.7.1 Fotos de reconocimiento Guatemala 9.2.7.2 Fotos de reconocimiento México 9.2.7.3 Fotos de reconocimiento RD 9.2.7.4 Fotos de Reconocimientos Nueva York	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Mensualmente la Gestión financiera del MISPAS realiza el informe que evidencia la ejecución presupuestaria, en la cual se definen recursos planificados y su disponibilidad para de esta manera medir el cumplimiento. Además, la ejecución presupuestal se monitorea por medio del indicador de Ejecución Presupuestaria de DIGEPRES. Ejecución presupuestaria (DIGEPRES):	

Documento Externo
SGC-MAP

<table>
<tr>
<td></td>
<td>2022: 134,416,501,030.91
2023: 143,325,066,301.31
2024: 131,804,473,464.39

Evidencia:
9.2.8.1 Memoria institucional 2024.
9.2.8.2 Resultado de la evaluación de desempeño institucional Noviembre 2024.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</td>
<td>En el MISPAS los resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible, se evidencia en la eficiencia y control del gasto público. Las compras, contrataciones y desembolsos se realizan en función del presupuesto, y en atención a los lineamientos establecidos en las normativas establecidas para los fines, esto queda en evidencia por medio del indicador de Siscompras obteniendo un promedio de 80.13%:

<table>
<tr><th>Años</th><th>Resultado Promedio SISCOMPRAS</th></tr>
<tr><td>2022</td><td>96.55 %</td></tr>
<tr><td>2023</td><td>92.62 %</td></tr>
<tr><td>2024</td><td>90.19 %</td></tr>
<tr><td>2025 T1</td><td>81.11%</td></tr>
</table>

Evidencia:
9.2.9.1 Plan Operativo Anual 2024.
9.2.9.2 Plan de Compras
9.2.9.3 Plataforma SISCOMPRAS:
https://www.dgcp.gob.do/siscompras/</td>
<td></td>
</tr>
</table>

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