



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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

[ **Servicio Nacional de Salud (SNS)** ]

**FECHA:**

[ **Junio 2024** ]

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

La aplicación del Modelo CAF está basada en el 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.

**CRITERIOS FACILITADORES.**

**CRITERIO I: LIDERAZGO.**

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

**Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Durante el proceso de revisión del plan estratégico institucional 2016-2020 fue reformulada la filosofía institucional: misión, visión y valores, la cual quedó plasmada en la nueva versión del PEI 2021-2024, documento que se muestra en nuestro portal institucional, sección de transparencia. Durante este ejercicio se agotó un largo proceso de intercambio de ideas y colaboración, dirigido por la máxima autoridad del SNS, contando con personal de los distintos grupos ocupacionales tanto del Servicio Nacional de Salud como de los Servicios Regionales de Salud. También recibimos la participación, asistencia técnica y financiera de: Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Organización Panamericana de la Salud (OPS-OMS), Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), así como representaciones de nuestros usuarios e instituciones que forman parte de nuestros grupos de interés como son el Ministerio de Salud Pública (MSP), Seguro Nacional de Salud (SeNaSa), Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) y otros.</p> <p>Además, en los compromisos institucionales</p>	

	<p>definidos en el marco estratégico del PEI del SNS se evidencia una vinculación y articulación con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2021-2024, los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 (ODS), Plan Decenal de Salud en su versión preliminar 2019-2028 (PLANDES) y las Metas Presidenciales 2020-2024 (MP).</p> <p><b>Evidencias:</b>  * PEI 2021-2024  * Tabla de alineamiento del PEI (pág.#86 a 88)  * Matriz de grupos de interés  * Portal web: <a href="http://sns.gob.do">Plan Estratégico Institucional – Portal de Transparencia</a> (sns.gob.do)</p>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>El SNS redefinió sus valores considerando la formulación vigente de su misión y visión, alineados a las políticas del Estado, del actual gobierno constitucional y de todas las instituciones que participan en el marco de cooperación interinstitucional, con el objetivo de fortalecer el sistema dominicano de salud, los cuales son:</p> <p><b>Equidad:</b> brindamos nuestros servicios de salud y oportunidades, acorde a las necesidades de quienes servimos.</p> <p><b>Transparencia:</b> manejamos con honestidad y pulcritud los recursos de que disponemos y los procesos internos, abiertos siempre al escrutinio público.</p> <p><b>Calidez:</b> mantenemos un ambiente laboral agradable, acogedor y familiar para todos nuestros usuarios y colaboradores.</p> <p><b>Compromiso:</b> realizamos nuestras responsabilidades con calidad y entusiasmo por encima de las expectativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>* Misión, Visión y Valores en el portal institucional: <a href="https://sns.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/">https://sns.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/</a></p> <p>* PEI 2021-2024 ]</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del 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).</p>	<p>El SNS ha desarrollado su misión, visión y valores tomando en cuenta normativas, planes, reformas y estrategias nacionales e internacionales del sector salud mediante un riguroso y exhaustivo ejercicio de vinculación y articulación con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2021-2024, los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 (ODS), Plan Decenal de Salud en su versión preliminar 2019-2028 (PLANDES) y las Metas Presidenciales 2020-2024 (MP), lo que se muestra en la tabla de alineamiento del PEI 2021-2024 (pág.#86 a 88).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Plan Estratégico 2021-2024</li> <li>* Lista de asistencia revisión marco estratégico</li> <li>* Portal web: <a href="#">Plan Estratégico Institucional – Portal de Transparencia</a> (sns.gob.do)</li> <li>* Tabla de alineamiento del PEI (pág.#86 a 88)</li> </ul>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud ha realizado un uso eficiente de las herramientas y ventajas que ofrece la tecnología para desplegar campañas internas y externas donde se socializa de manera periódica la misión, visión y valores de la institución, logrando que los grupos de interés dispongan de acceso a nuestros canales de comunicación y estén en contacto con estos elementos. Las acciones utilizadas para la difusión de la campaña incluyen publicaciones en el portal web, en murales, vía correos electrónicos, fondos de pantalla de computadores, carnets de empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Misión, Visión y Valores en el portal institucional: <a href="https://sns.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/">https://sns.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/</a></li> <li>* Correos electrónicos con difusión de la Misión, Visión y Valores a todo SNS</li> <li>* Publicaciones en redes sociales</li> <li>* Fondos de pantalla de computadores</li> <li>* Difusión de información relevante a través de los murales institucionales</li> <li>* Fotos de carnet de los empleados</li> <li>* Periódico institucional impreso</li> </ul>	
<p>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).</p>	<p>El SNS revisa cada dos años la formulación de su misión, visión, valores y estrategias, agotando en cada ejercicio un análisis situacional del entorno externo, condiciones internas, voces de los grupos de interés, tendencias y experiencias modélicas internacionales en materia de prestación de servicios públicos de salud, para asegurar su adaptación conforme los cambios presentados en los ambientes interno y externo.</p> <p>Además, con una frecuencia trimestral, cada área evalúa las modificaciones y reprogramaciones de productos estratégicos y actividades vinculadas que son necesarias realizar conforme suceden o se prevén los cambios en el entorno.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Plan Estratégico 2021-2024</li> <li>* Fuerzas impulsoras y restrictivas del PEI (pág. 67 a 82)</li> <li>* Listas de participación en mesas de trabajos para revisión de la misión, visión y valores</li> <li>* Portal web: <a href="#">Plan Estratégico Institucional – Portal de Transparencia</a> (sns.gob.do)</li> <li>* Informes S1 y S2 2022 - 2023 monitoreo POA institucional</li> </ul>	

<p>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.</p>	<p>El SNS cuenta con un Código de Ética que estipula las pautas para la prevención de comportamientos no éticos, así como un Comité de Ética Pública creado en el 2016 y actualizado para el periodo 2022, que fomenta el debido proceder de los colaboradores y su apego a la ética mediante socializaciones recurrentes, así como a través de la atención y gestión de las denuncias realizadas por los mismos, asegurando que cumplan el siguiente ciclo: recepción por escrito, inicio de investigación y recopilación de evidencias, dictamen final y empleo de sanción disciplinaria (si aplica). Adicionalmente, la institución responde los requisitos establecidos por las Normas Básicas de Control Interno, y da fiel seguimiento a otros indicadores gubernamentales que persiguen la rendición de cuentas y el desarrollo de un ejercicio público ético y transparente, tales como: índice de gestión presupuestaria, uso del sistema nacional de contrataciones públicas, cumplimiento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04. Igualmente, contamos con un manual de procedimientos de compras y contrataciones que establece las políticas y los pasos para la correcta ejecución de cada modalidad de compras, basado en la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Comunicación Miembros Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)</li> <li>* Convocatoria al proceso de elecciones comité de ética</li> <li>* Código de Ética del SNS.</li> <li>* Comunicaciones vía correo interno / Charlas</li> <li>* Constancia de socialización del Código de Ética</li> </ul>	<p>A pesar de que contamos con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) y código de ética institucional existen oportunidades de mejora con respecto a cómo se instruye al personal en cómo identificar comportamientos no éticos y enfrentarlos.</p> <p>No se evidencia buzones físicos adecuados para quejas sobre comportamientos no éticos, ya que usan los de la OAI.]</p>
---	--	--



	<p>del SNS y Régimen ético y Disciplinario</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Formularios de compromiso ético completados</li> <li>* Manual de Procedimientos de Compras y Contrataciones Públicas</li> <li>*Certificados de capacitación en Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo</li> </ul>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Los directivos y líderes del SNS realizan periódicamente reuniones de staff para estar más al tanto de los problemas, dudas y conflictos que aquejan a sus colaboradores y que pudieran obstaculizar su bienestar o el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Promueve el uso del buzón de sugerencias, llenado de las encuestas de clima organizacional y de satisfacción de los servicios internos, el reconocimiento a la emulación de los valores institucionales, así como la instauración de una política de puertas abiertas, que persigue el fortalecimiento de un ambiente agradable y la retroalimentación continua dentro del marco de la confianza y respeto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Listas de asistencia y acta de reunión staff Gerencial 2022 y 2023.</li> <li>* Captura con publicaciones de las visitas del Director.</li> <li>* Comunicaciones internas de encuestas.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones,</p>	<p>Considerando los objetivos estratégicos anualmente definidos y los cambios del entorno interno y externo, incluyendo disposiciones de órganos rectores y normativas vigentes, el SNS realiza actualizaciones a su estructura organizativa, manual de organización y funciones aprobados por</p>	<p>A pesar de que estamos en las gestiones de actualización del manual de cargo, todavía no contamos con la resolución aprobatoria.]</p>

<p>responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>el Ministerio de Administración Pública, al Manual de Cargos (en proceso de actualización), a su Mapa y Manual de Procesos en modo oportuno. Además, cada año ejecuta el proceso de detección de necesidades de capacitación que permite elaborar e implementar un plan de capacitaciones alineado a los resultados de las evaluaciones de desempeño, cambios en los ambientes interno y externo, logro de estrategias definidas y oportunidades de mejora detectadas en los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Manual de Procedimientos Misionales SNS (contiene mapa).</li> <li>* Certificación aprobatoria de la estructura organizativa.</li> <li>* Resolución aprobatoria del Manual de Organización y Funciones.</li> <li>* Informe de revisión Manual de Cargos del Ministerio de Administración Pública con la solicitud de aprobación</li> <li>* Plan de capacitaciones SNS</li> </ul>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Como parte del proceso de planificación estratégica y de formulación de los distintos planes operativos anuales, se definen objetivos, resultados esperados y productos, tanto específicos como medibles, para todas las direcciones del nivel central y sus dependencias (SRS's y Establecimientos de Salud), acompañados de indicadores de evaluación semestral que nos permiten verificar el logro e impacto de los mismos a lo interno y externo de la organización. Adicionalmente, se elaboran acuerdos de desempeño para cada colaborador, alineados a las actividades de los planes operativos anuales, y se evalúan de acuerdo a la periodicidad establecida por el órgano rector (MAP).</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>* PEI 2021-2024</li> <li>* Plan Operativo Anual 2023</li> <li>* Relación de Acuerdos de Desempeño 2023</li> <li>* Relación de Evaluaciones de Desempeño 2023</li> </ul>	
3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).	<p>El Servicio Nacional de Salud en su planificación estratégica, ha considerado las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los usuarios, partiendo del análisis de su entorno, de la evaluación de la matriz de interesados y del ejercicio FODA, e incorpora dentro de su Planificación Operativa Anual, actividades, proyectos y mejoras en aras de fortalecer el acceso y la provisión de los servicios de salud de manera integral. En ese sentido, trabaja de la mano con otras instituciones, Organizaciones No Gubernamentales y/o Organismos de Cooperación Internacional para el alcance de grupos diferenciados e involucramiento y satisfacción de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*PEI 2021-2024</li> <li>*Plan Operativo Anual 2023</li> <li>*Proyectos en salud 2023</li> <li>*Informe de Resultados de la Encuesta de Percepción de los Ciudadanos Clientes 2023</li> </ul>	
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.	<p>Se realiza el seguimiento periódico y constante del logro de los objetivos estratégicos mediante la creación de un tablero de resultados de indicadores producto de evaluaciones semestrales, así como para la gestión del riesgo institucional (SGR) y el cumplimiento de las normas básicas de control interno (NOBACI). Además, cuenta con un repositorio digital de información y estadísticas de los servicios de salud que conjuntamente con los sistemas mencionados anteriormente, proporciona</p>	

	<p>datos confiables para la toma de decisiones y de acción continua y oportuna.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Informe de cierre de POA 2023</li> <li>* Matriz de resultados NOBACI 2023</li> <li>* Informe de seguimiento Sistema de Gestión de Riesgos 2023</li> <li>* Portal RIESS:  <a href="https://repositorio.sns.gob.do/acerca-del-ries/objetivos-del-ries/">https://repositorio.sns.gob.do/acerca-del-ries/objetivos-del-ries/</a> </li> </ul>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Para promover y asegurar la mejora continua, la institución ha adoptado el modelo de gestión de calidad conocida como Marco Común de Evaluación (Common Assessment Framework) impulsado por el Ministerio de Administración Pública. Además, ha establecido un sistema de gestión documental y programas anuales de auditorías de procesos que se rigen bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 10013: 2021. Paralelamente, ha implementado un Sistema de Gestión de Riesgos basado en los principios de las Normas Básicas de Control Interno y la Norma ISO 31000. Trimestralmente se desarrollan reuniones con el Comité de Calidad del SNS donde se aborda el estatus y los avances de todas las acciones que se están cursando a favor del fortalecimiento de nuestro sistema de gestión y se toman las decisiones correctivas necesarias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Sello CAF +300</li> <li>*Manual de Procedimientos para el Control de Documentos</li> <li>*Informes de auditorías</li> <li>*Comunicaciones entrega de certificados o</li> </ul>	

	convocatoria ISO 9001:2015, ISO 10013:2021 e ISO 31000 * Convocatorias a sesiones Comité de Calidad * Acta de reunión Comité de Calidad 2023	
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 SNS mantiene canales de comunicación efectivos con sus clientes internos y externos, a través del uso de redes sociales, publicaciones impresas, uso de correos institucionales, periódico SNS Digital, Revista En Salud, oficina de libre acceso a la información, con alcance a toda la población y que promueven el intercambio de doble vía.  <b>Evidencias:</b> * Manual de Comunicación Interna y Externa y socialización * Evidencias de canales y comunicaciones (Pantalla de Redes Sociales (fb, ig, youtube, tw), Correos electrónicos * Revista En Salud 2023 * Portal web del SNS (click <a href="#">aquí</a> ) * Periódico SNS Digital * Reportes de QDRS 2023 * Periódico institucional impreso	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	El Servicio Nacional de Salud ha conformado un Comité de Calidad para abordar trimestralmente los avances y obstáculos del modelo CAF establecido en la institución. Además, cuenta con un sistema de gestión documental, un sistema de gestión de riesgos y programas anuales de auditorías de procesos que se rigen bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 31000, así como un plan de encuestas de satisfacción de los servicios internos que se ejecuta semestralmente. Su repositorio de documentos almacena en formato digital y debidamente codificados, todos los formularios, fichas, manuales, procedimientos, y políticas que soportan los procesos de la institución.	

	<p>Los proyectos son gestionados bajo la metodología del Project Management Institute (PMI) y los recursos financieros necesarios son autorizados oportunamente por la Máxima Autoridad Ejecutiva o son recibidos mediante organismos de Cooperación Nacional e Internacional. Dentro de su estructura organizacional, el SNS presenta un Depto. de Calidad en la Gestión, un Depto. de Desarrollo Institucional, una División de Proyectos en Salud y una División de Cooperación Internacional con funciones definidas para ejecutar las actividades que permiten el logro de los objetivos estratégicos de cara a generar estas condiciones y capacidades. Bajo el liderazgo de estos departamentos, se coordinan regularmente mesas técnicas de trabajo con las distintas direcciones del SNS para desarrollar planes de acción, de mejora o de actualización, permitiendo así el trabajo en equipo con miembros de las distintas áreas involucradas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Informe trimestral seguimiento a proyectos</li> <li>* Acta de reunión Comité de Calidad 2023</li> <li>* Certificación aprobatoria de la Estructura organizacional</li> <li>* Manual de organización y funciones</li> <li>* Informe de seguimiento Sistema de Gestión de Riesgos</li> <li>* Captura de pantalla repositorio de documentos</li> <li>* Informes de auditoría</li> <li>* Informes de encuestas de satisfacción 2023</li> <li>* Informe Proyectos en Salud 2023</li> </ul>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El SNS mantiene canales de comunicación efectivos con sus clientes internos y externos, a través del uso de redes sociales, publicaciones impresas, uso de correos institucionales, centro de recepción, oficina de libre acceso a la información, con alcance</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>a toda la población y que promueven el intercambio de doble vía</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Manual de Comunicación Interna y Externa y socialización</li> <li>* Evidencias de canales y comunicaciones (Pantalla de Redes Sociales (fb, ig, youtube, tw), Correos electrónicos</li> <li>* Revista En Salud 2023</li> <li>* Portal web del SNS (click <a href="#">aquí</a>)</li> <li>* Periódico SNS Digital</li> <li>* Reportes de QDRS 2023</li> <li>* Periódico institucional impreso</li> </ul>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Hemos desplegado esfuerzos para generar un enfoque hacia la transformación mediante el diseño y puesta en marcha de los siguientes programas de Innovación, lanzados junto a campañas de motivación para fomentar el interés y la participación del empleado:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Réplica de buenas prácticas en los Establecimientos de Salud: con el objetivo de establecer un esquema de orientación común para transferir la innovación y las buenas prácticas entre los diferentes establecimientos de salud; dispone de una bitácora de buenas prácticas como base de conocimiento y apoyo.</li> <li>2- Concurso Comparte tu Idea que pretende motivar el espíritu innovador de los colaboradores del SNS como una forma de mejorar los procesos y servicios. Cada año se diseña un plan de gestión de la innovación en el SNS para seguimiento a estos programas.</li> <li>3- El Servicio Nacional de Salud se interesa en conocer buenas prácticas en otras instituciones con relación a aspectos que puedan servir para fomentar la innovación y la mejora continua; es</li> </ol>	

	<p>por eso que se realizan evaluaciones comparativas (Benchmarking y Benchlearning)</p> <p>Simultáneamente se promueve la mejora continua y la retroalimentación del empleado a través de la aplicación de encuestas de satisfacción de los servicios internos y desarrollo de planes de mejora, envíos semanales de infografías con temas que guardan relación, inducciones al sistema de gestión de la calidad para personal de nuevo ingreso y reuniones trimestrales del Comité de Calidad para validar los avances y obstáculos del Sistema de Gestión de la Calidad instaurado en la organización (Marco Común de Evaluación - CAF). Además, el SNS celebra el Día Mundial de la Calidad invitando ponentes internos y externos a compartir sus buenas prácticas con el fin de que estas puedan ser replicadas por la organización y sus dependencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Política de Innovación SNS</li> <li>* Comunicaciones internas Concurso Comparte tu Idea</li> <li>* Acta de reunión sesión comité de calidad</li> <li>* Informes de encuestas de satisfacción</li> <li>* Infografías 2023</li> <li>* Plataforma Inducción Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>* Lista de participación Benchmarking 2023</li> <li>* Lista de participación Día Mundial de la Calidad 2023</li> </ul>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Las iniciativas de cambio en el SNS son gestionadas bajo la metodología del Project Management Institute (PMI), por parte de la División de Proyectos en Salud y los líderes de la organización. Una de las áreas de conocimiento propias de dicha metodología, trata sobre la “Gestión de la</p>	



	<p>Comunicación”. En tal sentido, con cada cambio nos aseguramos de que se entregue el mensaje adecuado, a la audiencia pertinente y en el momento oportuno: antes, durante y posterior a su implementación, de modo que podamos minimizar los riesgos, guiar el proyecto hacia el éxito, generar compromiso y fortalecer el conocimiento de la institución.</p> <p>Previo a cada implementación o intención de cambio, se ejecutan lanzamientos y/o reuniones con la Máxima autoridad y los grupos de interés, donde la información a entregar siempre incluye el impacto que deseamos lograr y lo que se espera de los involucrados. Algunas iniciativas: lanzamiento de programa de ranking hospitalario, proyectos de prevención de cáncer de mama y próstata, proyecto de lucha contra la desnutrición aguda, déficit auditivo, aceleración reducción de mortalidad neonatal. Se aprovecha el escenario de las reuniones de staff ampliada entre la MAE, Directores Regionales y Directores de Hospitales para comunicar nuevas iniciativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Encuesta de ajuste de horario laboral</li> <li>* Portal SNS Digital: <a href="https://snsdigital.gob.do/">https://snsdigital.gob.do/</a></li> <li>* Correos internos / Comunicaciones internas y externas</li> <li>* Reunión staff gerencial 2023</li> <li>* Actividades de lanzamiento</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>El liderazgo del SNS predica con el ejemplo a través de la participación de nuestro director ejecutivo y directores departamentales en reuniones de seguimiento con los establecimientos y Servicios Regionales de Salud, en las reuniones de Staff, en operativos médicos, en campañas de responsabilidad social, en lanzamientos de iniciativas de cambio y en actividades de promoción de una cultura de valores, de mejora continua y de innovación. Se estimula la creación de equipos de mejora donde intervienen miembros de las distintas áreas de la organización, tras analizar los objetivos estratégicos, resultados de indicadores de desempeño, reportes de auditoría o informes de encuestas de satisfacción, con el fin de implementar las acciones necesarias para lograr el cambio deseado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Conformación comité de Evaluación del Desempeño Institucional (EDI)</li> <li>* Listas de asistencia y acta reunión staff gerencial 2022 y 2023</li> <li>* Participación de la Máxima Autoridad en actividades</li> <li>* Premiación programa de innovación</li> <li>* Taller Buenas Prácticas de Gestión de Deudas y Facturación en el Sector Hospitalario</li> </ul>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Como parte del desarrollo de la cultura de valores que promueven la lucha contra todo tipo de discriminación, acoso y corrupción, el Servicio Nacional de Salud a través del comité de ética ha implementado una serie de acciones dentro de las que se encuentran actividades como campañas internas y externas, envío de comunicaciones, etc. Además, cuenta con una Unidad y un Comité de Equidad e Igualdad de Género dentro de su</p>	

	<p>estructura organizacional, política de puertas abiertas, y ha empleado iniciativas como: contratación de personas con discapacidad, rampas y parqueos para cubrir sus necesidades individuales, portal web con opciones de accesibilidad, ganadores de un sello de plata por RD Incluye. Hemos ofrecido charlas sobre el tratamiento a individuos con síndrome de Down, firmando incluso un convenio con la Asociación Dominicana de Síndrome de Down (ADOSID) para la puesta en operación de un dispensario médico y la ejecución de un plan de sensibilización y educación sobre esta condición en hospitales, maternidades y centros sanitarios, dirigida al personal de salud. Adicionalmente, ofrece su servicio de pasantías médicas en formato presencial y virtual para dar respuesta a toda la ciudadanía según sus circunstancias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Conformación de Unidad de Equidad de Género</li> <li>* Conformación Comité Institucional de Transversalización de Género</li> <li>* Política de Derechos Humanos</li> <li>* Reconocimiento por buenas prácticas de inclusión</li> <li>* Comunicaciones personas con discapacidad e inclusión</li> <li>* Comunicaciones del Comité de Ética</li> <li>* Constancia de socialización del Código de Ética del SNS y Régimen ético y Disciplinario</li> <li>* Formularios de compromiso ético completado</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud a través de sus medios de comunicación, tales como correo institucional, portal web, revista En Salud, SNS Digital, murales informativos, periódico institucional impreso y redes sociales, mantiene constantemente informados y actualizados a sus miembros con</p>	

	<p>asuntos de gran interés y relevancia para la organización. Pone a su disposición buzones de sugerencia físicos y digitales, encuestas de percepción de colaboradores, encuestas de satisfacción de servicios internos para solicitar su retroalimentación de forma periódica e incluir sus opiniones en la toma de decisiones y acciones correspondientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Comunicaciones internas</li> <li>* SNS Digital</li> <li>* Revista en Salud</li> <li>* Informe de Encuesta de Percepción Colaboradores 2023</li> <li>* Informes de Encuesta de Satisfacción de los Servicios Internos 2023]</li> </ul>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud cuenta con un Plan de Capacitaciones, producto del proceso anual de detección de necesidades que se ejecuta en la institución. Dicho plan se elabora e implementa con la finalidad de apoyar a los colaboradores en el cumplimiento de las tareas, planes y objetivos misionales para el logro de los resultados individuales y grupales. Además, cada empleado dispone de un acuerdo de desempeño y recibe evaluaciones trimestrales donde se le retroalimenta de manera oportuna.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Plan de Capacitación 2023</li> <li>* Informe de capacitaciones realizadas 2023</li> <li>* Relación de Acuerdos de Desempeño 2023</li> <li>* Relación de Evaluaciones de Desempeño 2023</li> <li>*Matriz de detección de necesidades de capacitación/impacto en el plan.</li> </ul>	

<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>El liderazgo del SNS coloca la confianza suficiente en sus funcionarios para delegar funciones propias de la máxima autoridad ejecutiva. Se designa a los diferentes directores del SNS para participar en distintas actividades en representación del director ejecutivo de acuerdo con el tema a tratar. Dicha práctica se permea a lo largo de toda la organización y sus niveles jerárquicos, empoderando a los colaboradores y desarrollando sus competencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Resolución delegación de firmas de documentos</li> <li>* Matriz de suplencia</li> <li>* Fotografías de participación de directores en asignaciones delegadas por la MAE</li> </ul>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>El SNS mediante la ejecución del plan de capacitación desarrolla las competencias de sus empleados de cara a que puedan ejecutar sus tareas y lograr los objetivos de la organización. Se han destinado los recursos económicos necesarios para la inserción del colaborador en maestrías y certificaciones de altos estándares. Adicionalmente, se envían infografías semanales y periódicamente se producen charlas con tópicos relevantes y aplicados al sector para promover el aprendizaje y el conocimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Plan de Capacitación 2023</li> <li>* Informe ejecución capacitaciones 2023</li> <li>* Infografías 2023</li> <li>* Lista de Asistencia Benchmarking (Día Mundial de la Calidad) 2023</li> </ul>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>El SNS otorga anualmente el bono de evaluación de desempeño donde se retribuye al colaborador que alcanza niveles satisfactorios (<math>\geq 85\%</math>) y el bono por el cumplimiento de los indicadores de SISMAP</p>	

	<p>función Pública (&gt;=80%). Para los servicios regionales de salud, direcciones del nivel central y establecimientos de salud, se celebra anualmente un evento donde reconocen los primeros lugares alcanzados en el Programa de Desempeño. Además, ha formulado una política de Gestión de la Innovación y Programa de Ideas que busca premiar las propuestas de mejora ganadoras sugeridas por los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * DGH-PI-003 VI Reconocimiento al Mérito de los Colaboradores  * Política Gestión de la Innovación y Programa de Ideas  * Comunicaciones internas reconocimientos 2023  * Reconocimientos evento programa de desempeño 2023]</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>El SNS recopila en el proceso de planificación estratégica las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de las autoridades políticas relevantes, y se asegura que durante el monitoreo periódico de los planes, programas y proyectos las mismas sean satisfechas. Además, la máxima autoridad ejecutiva, como miembro del gabinete de salud, responde a los requerimientos y requisitos que le son demandados, y paralelamente, junto a sus directivos, mantiene acciones coordinadas con la primera dama de la República Dominicana para la implementación de programas en beneficio de la salud de la población.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Matriz de grupos de interés</li> <li>* PEI 2021-2024</li> <li>* Informe de Monitoreo POA 2023</li> <li>* Participación en reuniones con diversos sectores, autoridades y grupos de interés ]</li> </ul>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud, representado por su máxima autoridad, ha desarrollado relaciones de colaboración y de seguimiento a temas críticos del sector, con diferentes autoridades políticas (Gabinete de Salud, Primera Dama, Senado de la República, Ministros y Directores de Instituciones gubernamentales, Fuerzas Castrenses, etc..) de cara a la implementación de estrategias para fortalecer el sistema de salud nacional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Participación en reuniones con diversos sectores, autoridades y grupos de interés ]</li> </ul>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se evidencia la identificación de las políticas públicas relevantes en el Plan Estratégico Institucional PEI, específicamente en el punto (Marco Legal y Normativo) y en el Normograma Institucional. De igual forma, el SNS creó una política de Cumplimiento Regulatorio, que establece los lineamientos legales relacionados con los procesos y normativas en la incorporación de las políticas en la organización. Asimismo, el SNS ejecuta acciones enfocadas al cumplimiento de los lineamientos de las políticas transversales, dicha gestión interna permitió que lográramos el primer lugar en la implementación de políticas transversales 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Plan Estratégico Institucional (Páginas Marco legal y normativo)</li> <li>* Política de Cumplimiento Regulatorio</li> <li>* Normograma Institucional</li> <li>* Implementación políticas transversales 2023</li> </ul>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Los objetivos, resultados y productos esperados del SNS plasmados en los diferentes planes operativos están alineados con las políticas públicas que nos aplican y con las iniciativas presidenciales asignadas a la Institución. Los planes incluyen las partidas presupuestarias para el logro de los resultados esperados conforme las metas físicas de la Estructura Programática del Presupuesto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Plan Operativo Anual 2023</li> <li>* Plan Estratégico Institucional 2021- 2024</li> <li>* Lista de asistencia y fotos de reuniones de alineación de objetivos y metas</li> <li>* Taller de formulación POA 2023</li> <li>* Programa Política Transversal de Sostenibilidad Ambiental</li> </ul>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>El Servicio Nacional de Salud (SNS) ha consolidado y fomentado vínculos para la mejora continua de la institución e incidencia en los indicadores de gestión clínica, realizando alianzas y colaboraciones con actores del sector privado, del sector público, gremios de profesionales de la salud, organismos de cooperación y organizaciones sin fines de lucro que impactan el sector.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Matriz de Acuerdos de Colaboración y Convenios SNS</li> <li>* Muestras de acuerdos (MESCyT, NUVI, ADOSID, Guanín)</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Acuerdo de plazas médicas en colaboración SNS, MSP, MAP y CMD</li> <li>* SNS e Indotel firman acuerdo para uso de locales en operaciones 9-1-1</li> <li>* Acuerdo de cooperación para apoyar la reducción mortalidad materno-infantil entre UNICEF, MSD y SNS.</li> <li>* SNS y CONANI firman acuerdo para ofrecer servicios de salud a niños, niñas y adolescentes</li> <li>* Acuerdo con las Fuerzas Armadas</li> <li>* Acuerdo SNS y Sanar una Nación</li> <li>* Acuerdo UNICEF y MSD</li> </ul>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>El Servicio Nacional de Salud dentro de sus actividades, participa de manera activa en encuentros con las diferentes Sociedades de Especialidades Médicas, Gremios del Sector Salud (Colegio Médico, Enfermería, Psicólogos), Organizaciones No Gubernamentales (CDC, USAID, OPS, UNFPA, UNICEF etc.) con la finalidad de aunar esfuerzos para la ejecución de planes en la mejora de atención en los diferentes niveles de la red.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Participación en reuniones con diversos sectores, autoridades y grupos de interés</li> <li>* Encuentro SNS – CMD</li> </ul>	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.	<p>El SNS hace uso frecuente de sus medios y canales externos para desplegar estrategias de comunicación que contribuyen al fortalecimiento de la imagen institucional considerando las necesidades de los grupos de interés. Las publicaciones están orientadas a mostrar el avance de la organización en el cumplimiento de su visión: “ser reconocidos por la población como una red efectiva y con calidad en la provisión de servicios integrales de salud, mediante una atención humanizada y eficaz”.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Participación del director ejecutivo en programas de Televisión</li> <li>* Portal Web Institucional del SNS (Click <a href="#">aquí</a>)</li> <li>* Redes sociales SNS</li> </ul>	
--	--	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

**Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.**

**Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Mediante la aplicación de la nueva metodología de formulación de los planes estratégicos institucionales en alineación de las 32 políticas prioritizadas emanadas del Plan de Gobierno, se realizó el ejercicio de alineación institucionales e interinstitucional, conforme a los lineamientos estratégicos establecidos en torno al Plan Nacional Plurianual del Sector Público. Este ejercicio incluyó, el análisis de las variables que propenden desde la institución hacia el logro de los resultados transversales en el marco de la relación multidireccional de la causalidad de los resultados estratégicos.</p> <p>1. Se garantiza el seguimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés a través de los monitoreos trimestrales del Plan Operativo Anual, en el cual se verifican todas las informaciones relevantes a la programación de este y los indicadores vinculados al PEI. Con miras a fortalecer el proceso de recolección y análisis de datos, el SNS desarrolló e implementó una plataforma para el registro de</p>	

	<p>la Producción de Servicios de Salud, que además de capturar los grupos agregados de servicios de consulta, hospitalización, partos, cirugías, emergencias, entre otros, permite recopilar datos por grupos de edad, sexo, afiliación, nacionalidad, entre otros, favoreciendo el análisis y pertinencia de los servicios a ofertarse según perfil epidemiológico y demanda de la población. Hasta la fecha se obtuvieron los datos desde la creación de boletines para el análisis de los eventos siguientes: a. Mortalidad Materna, b. Mortalidad Infantil: Mortalidad Neonatal y Post-Neonatal, c. Tuberculosis, d. VIH-SIDA, e. Dengue, f. Zika, g. Chikungunya, h. Cólera, i. Rabia, j. Malaria, k. Coronavirus, l. Salud Mental, m. Salud Bucal. Así como, la recopilación y análisis de Gastos en Salud Población Migrante, Mapeo de los Recursos Presupuestarios según Función, informes de gastos de financiamiento en salud y las métricas de los recursos humanos en salud (RHUS).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Matrices de cruces de alineación de las políticas priorizadas y políticas de salud</li> <li>* Informe Evaluación del Plan Operativo Anual 2023</li> <li>* Boletines de estudio de análisis</li> <li>* Políticas Priorizadas Alineadas Gobierno END y ODS</li> <li>* PEI 2021-2024</li> <li>* Lineamientos estratégicos PNPSP 2020-2024</li> </ul>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El SNS cuenta con una matriz de grupo de interés donde se encuentran identificados los grupos prioritarios, nivel de interés, influencia y la estrategia de relacionamiento del SNS para cada uno de ellos. En dicha matriz se resaltan los que tienen mayor relevancia, siendo los que influyen en</p>	

el quehacer de la Institución y el impacto que el SNS tiene en la población receptora de sus servicios. En el PEI 2021-2024 se incluyen las necesidades y expectativas de estos grupos de interés en torno al rol del SNS. Partiendo desde el mejoramiento de la gestión, fortalecimiento y calidad de la prestación de servicios, desarrollo de los recursos humanos y gobernanza de la Red. Formando parte del Análisis de Situación, que también incluye, el análisis de las Fuerzas Restrictivas e Impulsoras en los ambiente internos y externos. Mejoras detectadas y aplicadas en el PEI 2021-2024 (en relación con el PEI 2016-2020). Esta nueva versión incluye la influencia de las entidades del sector público en un ejercicio de vinculación con las 32 Políticas Priorizadas del Plan de Gobierno 2020-2024 y la actualización del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2021-2024, donde se identificó la confluencia entre las intervenciones del SNS y otras dependencias, conforme áreas y medidas de políticas, así como, la desagregación de la institución responsable y la institución involucrada; permitiendo así, generar impactos positivos en la consecución de resultados esperados. Para garantizar la retroalimentación dinámica de las expectativas y necesidades de los grupos relevantes y que dicha información se recopile rutinariamente, se han diseñado diferentes herramientas que permiten una retroalimentación sistemática y un seguimiento recurrente entre los diferentes niveles que conforman la organización.

**Evidencias:**

- \* Matriz de grupo de interés del SNS
- \* Sistema de Quejas y Sugerencias (buzón virtual 311)
- \* Plantilla de Cruce de alineación de las políticas priorizadas y políticas de salud
- \* Encuesta Percepción Grupos de Interés 2023

	* PEI 2021-2024 ]	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>Con la descentralización del Servicio Nacional de Salud a partir de la Ley 123-15, se complementan los componentes del Sistema Nacional de Salud: Rectoría, Provisión, Financiamiento y Aseguramiento. El SNS como responsable de la provisión de servicio y siendo un ente descentralizado del Ministerio de Salud Pública, ha participado en el desarrollo de propuestas estratégicas en el marco de la Reforma del Sector Salud, reformas que se gestan en el seno del Consejo Económico y Social (CES), así como, en el Ministerio de Administración Pública (MAP). Es en sentido, que para potenciar los resultados esperados de este proceso de Reforma y enfocado a mejorar la experiencia del servicio que el ciudadano recibe, se ha realizado el esfuerzo conjunto MSP-SNS, en realizar un ejercicio de articulación conforme los roles que cada una de estas instancias desempeña en el ecosistema sanitario. Estas, tendentes a mejorar los roles de rectoría, gobernanza, financiamiento, ampliación y mejora de la calidad de los servicios, fortalecimiento de los diferentes niveles de gestión y satisfacción de usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Propuesta Reforma Salud SNS.</li> <li>* Propuesta Reforma Conjunta MSP-SNS.</li> <li>* Diálogo de la Reforma Sector Salud. Propuesta Institucional Sector Salud</li> <li>* Avances en propuesta para reforma del sector salud</li> <li>* Dimensiones Propuestas Gobierno ]</li> </ul>	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y	El SNS inició el proceso de implementación del Modelo CAF en el 2018 en los cuales se evidencias las fortalezas y áreas de mejora de la institución. Por	

<p>amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>igual, para la actualización del PEI 2021-2024, se realizó un análisis de las Fuerzas Impulsoras y Restrictivas en los ámbitos internos y externos, permitiendo evidenciar las áreas de preponderancia, para impulsar mejoras y/o intervenciones oportunas. También se cuenta con encuestas de satisfacción interna, a modo de recopilar información de estos, como parte de nuestros grupos de interés relevantes. En relación con la gestión de desempeño institucional desde la visión de Red, se ha desarrollado el Programa Desempeño, como el programa de evaluación de la gestión de la Red a través de indicadores claves de desempeño, enfocados en las áreas: administrativa, financiera, gestión clínica y satisfacción de usuarios. Derivado de la aplicación de este programa, fue realizado el Programa de Desempeño, donde son reconocidos los Servicios Regionales de Salud (SRS), establecimientos de salud y direcciones del nivel central, conforme el alcance de cumplimiento individual de cada indicador.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Matriz de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas Internas y Externas</li> <li>* PEI SNS Pág. #67 a Pág. #82.</li> <li>* Manual de Gestión de Riesgos del Servicio Nacional de Salud</li> <li>* Matriz desempeño Hospitalario 2022: <a href="https://sns.gob.do/ranking-hospitalario/ranking2022/">https://sns.gob.do/ranking-hospitalario/ranking2022/</a></li> <li>2023: <a href="https://sns.gob.do/programa-desempeno/desempeno2023/">https://sns.gob.do/programa-desempeno/desempeno2023/</a></li> <li>* Informe Encuesta de Percepción Colaboradores SNS 2023</li> <li>* Matriz de identificación de riesgos ]</li> </ul>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>El SNS en sus Planes Estratégicos Institucionales 2016-2020 y 2021-2024, contempla la Misión, Visión, Objetivos Estratégicos a mediano y largo plazo. Esto, se operativiza para su consecución a través de planes operativos anuales (estrategias a corto plazo) que son formulados en el nivel central y mediante la estructuración del POA Estándar de la Red SNS, como parte de un proceso de articulación con las unidades desconcentradas del SNS (Servicios Regionales de Salud-SRS-, Hospitales y Centros de Primer Nivel) se garantiza la vinculación entre los diferentes niveles de intervención del SNS. Para este proceso, cada una de las dependencias homólogas de la DCSNS, distribuyen entre sus homólogos de los SRS y Hospitales, las acciones de mayor impacto para la consecución de los resultados esperados del PEI SNS. Este ejercicio se ejecuta conforme lo establecido en el Art. 6 de la Ley 123-15, que confiere las atribuciones del SNS hacia los SRS, orientando su quehacer hacia el logro de la mayor capacidad de gestión y la provisión de servicios de salud, enmarcado en las estrategias sectoriales. En este sentido, desde la dirección Ejecutiva y en consenso con las áreas de más alta gestión de la sede central, se priorizan las estrategias que serán intervenidas en el periodo fiscal vigente.</p> <p><b>Evidencias:</b>                      * PEI 2021-2024                      * POA 2022 y 2023 ]</p>	

<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>El SNS establece sesiones de trabajo con sus grupos de interés. Estas reuniones se orientan en las constituciones de planes, reglamentos y guías de atención, con el objetivo de identificar las expectativas y necesidades del sector salud y que recaen en el rol del SNS como ente coordinador de la prestación de servicios de salud de la Red Pública; para que sean contempladas en la estrategia institucional y así satisfacer las demandas de la sociedad. Además, se evalúa el PEI con la finalidad de tomar acciones y ajustar la planificación. Como parte de los ejercicios de integración a los grupos de interés en los procesos de evaluación de las estrategias institucionales y los servicios que se brindan en la Red SNS, se realizan talleres de presentación de avance en la implementación de las estrategias y propuestas de mejora.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Listado de asistencia PEI 2021-2024</li> <li>* Actas de Reunión PEI 2021-2024</li> <li>* Cruce de alineación de las políticas priorizadas y políticas de salud</li> <li>* Matriz de grupos de interés</li> <li>* PEI 2021-2024</li> <li>* Reuniones estratégicas con grupos de interés</li> <li>* Encuesta de percepción grupo de interés 2023</li> </ul>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Como parte del cumplimiento a la responsabilidad social, guardando estrecha relación con la necesidad que existe de redefinir los vínculos existentes entre la institución y la sociedad, y en el considerando que, las instituciones con más oportunidades de crecimiento serán las que se involucren activamente en los problemas que afectan al conjunto de la sociedad, el SNS define su Política de Responsabilidad Social y en la misma, se crea el Comité Gestor, responsable de su aplicación. La</p>	



política incluye en su haber, vinculación con los ODS 3, 7, 11, 13 y 16.

Además, el Servicio Nacional de Salud está comprometido con el fortalecimiento del bienestar social, el aprovechamiento responsable de los recursos naturales y del medio ambiente, ejecuta una política y Plan de Responsabilidad Social. A través de su Comité de Transversalización de Gestión Ambiental Sectorial y Responsabilidad Social, planifica acciones ecoeficientes enfocadas en promover, propiciar y mantener una cultura de manejo responsable.

Como muestra de esto tenemos el acuerdo con NUVI, esta persigue crear una cultura de aprovechamiento de residuos, a través de una cultura de reducción, reutilización y reciclaje de residuos plásticos. Acuerdo con RECIEMPRESA con el objetivo de promover entre los colaboradores de la institución una cultura de reducción, reciclaje y valorización de los residuos.

Como parte de la responsabilidad social que el SNS asume con la ciudadanía y los colaboradores, pone en marcha distintas actividades para promover la salud y bienestar integral.

**Evidencias:**

- \* Procedimiento de Responsabilidad Social y Protección al Medio Ambiente
- \* Socialización vía correo de iniciativas y presentación de resultados
- \* Jornadas de Responsabilidad Social 2022 y 2023
- \* Plan Estratégico Institucional 2021 - 2024
- \* Plan Operativo Anual 2023
- \* Acuerdos de responsabilidad social

<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La institución cuenta con un Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) que guarda alta relación con la planificación operativa y es uno de los sustentos para la formulación del Presupuesto Institucional. Para tales fines, fue elaborado el Manual de Planificación Institucional y el Manual de Formulación Presupuestaria, el cual establece los lineamientos para una correcta vinculación entre la planificación y el presupuesto, con miras a que se asegure la disponibilidad de recursos conforme a los techos presupuestarios y las prioridades institucionales. A los fines de garantizar un proceso de programación de los insumos conforme la necesidad de las áreas requirentes, fueron realizado talleres a lo interno de la sede central y en los Servicios Regionales de Salud.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Presupuesto Aprobado Servicio Nacional de Salud 2022-2023</li> <li>* PACC 2022-2023</li> <li>* Plan Operativo Anual 2022-2023</li> <li>* Manual de Formulación Presupuestaria</li> </ul>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La definición de las prioridades se elabora y actualiza anualmente, conforme a los análisis de las variables que afectan al sistema de salud, guardando vínculos con la Planificación Estratégica. Son insertadas en la planificación operativa institucional, en consonancia a los objetivos y resultados estratégicos. Se evidencia las estructuras organizativas del SNS y SRS, aprobada por el Consejo Directivo del SNS y refrendadas por el</p>	

	<p>Ministerio De Administración Pública (MAP). Fue elaborado el Manual de Procedimientos Misionales SNS, como la herramienta idónea para plasmar los procesos de actividades específicas dentro de la institución que requieren controles para su ejecución de una manera eficaz y eficiente. Las estrategias se operativizan en proyectos, los cuales reciben seguimiento recurrente con las áreas programáticas líderes de su ejecución. La estructura organizativa fue definida conforme la naturaleza de la institución, aprobada por el Consejo Directivo del SNS y refrendada por el MAP, tanto para la sede central, como los Servicios Regionales de Salud.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Prioridades Directivas 2022 y 2023</li> <li>* Manual de Procedimientos Misionales SNS</li> <li>* Seguimiento a los proyectos</li> <li>* Estructura Organizativa</li> <li>* Enlace Portal Transaccional POA 2023]</li> </ul>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Mediante el ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario para establecer los cursos de acción que permitan alcanzar lo propuesto, se realizó un ejercicio de estandarización de los procesos y retroalimentación continua a los actores claves, donde se crearon y actualizaron manuales y herramientas propias del sistema de planificación institucional, favoreciendo así su fortalecimiento. Cada dependencia del SNS (Nivel Central, Regionales de Salud, Hospitales y Primer Nivel) cuentan con un POA diferenciado por el nivel de complejidad, capacidad resolutive y población de referencia, conteniendo la desagregación por cada una de las áreas, en el cual se vinculan los objetivos del PEI y los insumos requeridos para su ejecución. Así mismo, se implementó el sistema de evaluación de desempeño por resultados en el cual, el primer componente de</p>	<p>[ ]</p>

	<p>los acuerdos se corresponde con la programación, como un potenciador de la consecución de los objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Enlace del Portal Transaccional POA 2023</li> <li>* POA SRS 2023</li> <li>* Reporte Acuerdo de desempeño 2023 ]</li> </ul>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Para comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas, el SNS cuenta con una política de comunicación donde se fijan los medios de difusión establecidos para estos fines, además de realizar reuniones con la finalidad de transmitir directrices y conocer niveles de avance en su implementación. Por igual, fue puesto en funcionamiento el periódico SNS Digital, como órgano informativo del SNS para dar a conocer las buenas prácticas en gestión de la Red Pública de servicios de salud y sirva de fuente de información a los usuarios internos y externos. Como un complemento adicional, diariamente se generan comunicaciones internas para dar o conocer y/o transmitir informaciones relevantes en los ámbitos de gestión, prestación de servicios y cultural organizacional. Asimismo, se elaboran informes de resultados de rendimiento institucional como los informes del Plan Operativo Anual (POA), indicadores gubernamentales, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Política de Comunicación</li> <li>* Síntesis Salud</li> <li>* Redes Sociales SNS</li> <li>* Participación en reuniones con diversos sectores, autoridades y grupos de interés</li> <li>* Agendas de reuniones Staff Gerencial</li> <li>* Correo Institucional</li> <li>* Murales y periódico versión impresa</li> </ul>	

	* Enlace al Portal de Transparencia (POA) * Informes indicadores gubernamentales 2023 ]	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	<p>El proceso de monitoreo y evaluación de los planes institucionales del SNS, tiende a ser un proceso participativo y capacitante al mismo tiempo. Cuyo enfoque se orienta a alcanzar el mayor grado de eficiencia en la gestión. En el proceso de medición de orienta a la verificación de dos indicadores prioritarios aplicables a toda la programación: Efectividad (ejecución de la meta) y eficacia (ejecución de la meta en el tiempo programado). Aplicándose de forma trimestral el monitoreo y semestral la evaluación de resultados (medio término y de cierre de año). De igual forma, se socializan los resultados alcanzados a través de informes de monitoreo publicación privada (en el SharePoint) de las plantillas de monitoreo con las razones de las desviaciones evidenciadas durante el proceso de evaluación, para que luego se construyan los planes de mejora por área.</p> <p><b>Evidencias:</b> * Enlace de Informes de monitoreo POA * Manual de Planificación y Desarrollo * Informe de Indicadores Gubernamentales 2023 ]</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>El SNS ha definido una política de Gestión del Cambio y una política de Innovación, las que incluyen aspectos que fomentan la mejora continua en la institución.</p> <p>Está constituido el Comité de Innovación SNS que asegura la ejecución de los planes de innovación</p>	

	<p>definidos cada año, aplicación de los programas para la identificación de mejoras, celebración de concurso de ideas y seguimiento para la implementación de las mejoras identificadas en estos programas.</p> <p>En el comité lo integran representantes de diferentes áreas y una de estas es Tecnología de Información que evalúa, apoya y aplica el componente tecnológico de las ideas y mejoras que lo requieren.</p> <p>Los formularios para captar ideas de innovación tienen campos predeterminados para la tecnología requerida.</p> <p>En la provisión de los servicios ha considerado la aplicación de las tecnologías y se evidencia en los procesos automatizados de Pasantía y Gestión de Citas Médicas y el desarrollo de páginas web estandarizadas por las direcciones de Tecnología y Comunicaciones del SNS para los hospitales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Política Gestión del Cambio SNS</li> <li>* Política de Innovación SNS</li> <li>* Acta constitución comité de Innovación SNS</li> <li>* Formularios Innovación</li> </ul>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>El SNS ha iniciado los esfuerzos para para crear una cultura de Innovación, con la definición de una política conteniendo los lineamientos que regirán este tema en la institución, para soportar la misma se han creado los programas de Innovación del SNS:</p> <p>I-Réplica de buenas prácticas en los Establecimientos de Salud con el objetivo de establecer un esquema de orientación común para transferir la innovación y las buenas prácticas entre</p>	

	<p>los diferentes establecimientos de salud, dispone de una bitácora de buenas prácticas como base de conocimiento y apoyo.</p> <p>2- Concurso Comparte tu Idea que pretende motivar el espíritu innovador de los colaboradores del SNS como una forma de mejorar los procesos y servicios. Cada año se diseña un plan de gestión de la innovación en el SNS para seguimiento a estos programas.</p> <p>Se han realizado diferentes sesiones de Benchmarking y Benchlearning, con miras de socializar buenas prácticas en diferentes ámbitos en la gestión institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Política de Innovación SNS</li> <li>* Formulario de Desarrollo de Benchmarking Programa de Innovación Helados BON</li> <li>* Formulario para Detección e Identificación de Benchmarking Programa de Innovación Helados BON</li> <li>* Benchmarking realizados 2022 y 2023</li> <li>* Benchlearning Carta Compromiso al Ciudadano Comunicación, Inclusión y Participación Ciudadana</li> <li>* Benchmarking CONANI</li> <li>* Benchmarking Buenas Prácticas Gestión de Deudas y Facturación Caso Hospital Pediátrico Robert Reid Cabral</li> </ul>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La política y programas de innovación establecidos en el SNS fueron revisados y socializados a colaboradores de los 9 servicios regionales para asegurar su difusión y aplicación en todos los establecimientos de salud, además la política fue enviada a todo el personal a través del correo institucional. Los documentos y actividades de innovación son compartidas el correo institucional, en la página web, notas de prensa, murales y</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>periódico físico institucional, y las redes sociales de la institución.</p> <p>Cada año la institución da curso al programa de innovación como parte de la estrategia organizacional que incluye la realización del concurso Comparte tu idea, en el cual se da la oportunidad a los colaboradores de aportar ideas innovadoras que puedan ser ejecutadas en la institución para disminuir costos, optimizar los procesos, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Correos de comunicación de política de innovación</li> <li>* Comunicaciones internas Concurso Comparte tu Idea</li> <li>* Estatus Ideas Ganadoras Concurso Comparte Tu Idea 2023</li> </ul>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>El plan de innovación incluye el Concurso comparte tu idea con el objetivo de fomentar propuestas creativas para la mejora de procesos y servicios.</p> <p>Por otro lado, el SNS ha desarrollado una plataforma tecnológica para la ejecución de las inducciones al Sistema de Gestión de Calidad de manera digital. Mediante esta plataforma, los colaboradores de nuevo ingreso podrán acceder al portal y tomar el curso introductorio de Calidad del SNS. Una vez terminado el recorrido de inducción, la plataforma genera automáticamente el certificado de participación, firmado y sellado por el Departamento de Calidad en la Gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Concurso para la gestión de Ideas en el SNS 2022 y 2023</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Correos notificación estatus concurso Comparte Tu Idea</li> <li>* Plataforma de inducción al Sistema de Gestión de Calidad</li> </ul>	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Para asegurar la disponibilidad de recursos existentes, se ha fortalecido el proceso de formulación presupuestaria mediante la integración de todos los actores pertinentes y la vinculación de los recursos a la programación anual. Para los cambios producto de contingencias o necesidades relevantes, que surgen luego de la planificación anual, se realiza el presupuesto complementario.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Enlace del Presupuesto Institucional por Año</li> <li>* Enlace al POA en el Portal de Transparencia</li> <li>* Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023</li> </ul>	

**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
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	El Servicio Nacional de Salud enmarcado en el Eje Estratégico de Fortalecimiento de la gestión y desarrollo de los recursos humanos del PEI SNS 2021-2024, se propone fortalecer las capacidades de planificación estratégica de la fuerza laboral con el fin de proyectar y responder a las necesidades del personal de salud a mediano y largo plazo, apoyándose en la estrategia de distribuir de forma equitativa y equilibrada el personal de salud por niveles de atención para cubrir las necesidades expresadas por el Modelo de Atención y los	

	<p>objetivos del sistema de salud. Para llevar esto a cabo la institución cuenta con la planificación anual de las necesidades de recursos humanos actuales y futuras.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * PEI SNS 2021-2024  * Planificación anual de Recursos Humanos ]</p>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>El SNS cuenta con un manual de reclutamiento y selección, en el cual se garantiza la equidad en los aspectos de: género, discapacidad física, raza o religión y orientación sexual. Se evidencia además que el SNS gestiona la promoción, remuneración, desarrollo y recompensas para sus colaboradores a través de un sistema que incluye el establecimiento de las metas y el seguimiento del cumplimiento estas, asesoramiento, motivación, reconocimiento y el desarrollo de los servidores.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Manual de Reclutamiento y Selección  * Procedimiento para la Elaboración y Evaluación de Acuerdos de Desempeño  * Acuerdos de Desempeño 2023  * Procedimiento de Promoción interna  * Procedimiento de Compensación y Beneficios  * Política de Reconocimiento al Mérito de los Colaboradores  * Plan Anual de Capacitación 2023 ]</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>El Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación cuenta con todos los procedimientos operativos debidamente documentados y revisados, con la finalidad de eficientizar los procesos de evaluación del desempeño y capacitación.</p> <p>El Servicio Nacional de Salud es la institución del gobierno que tiene mayor número de servidores</p>	

evaluados a través de acuerdos de desempeño; es pionera en la implementación de evaluación del desempeño mediante componente de metas, metodología que se ha fortalecido en el tiempo, evaluando anualmente el 100% de los servidores de la sede central del SNS. Dicha metodología también ha sido aplicada en los servicios regionales de salud y sus establecimientos, bajo la supervisión del Servicio Nacional de Salud.

Se realizan capacitaciones presenciales y virtuales sobre la metodología de evaluación basada en metas, dirigidas en todos los servicios regionales de salud y hospitales.

La versión actualizada del Procedimiento de Capacitación y Desarrollo se realizó tomando en consideración la nueva estructura organizacional, los nuevos lineamientos emanados del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), dando lugar al fortalecimiento de los mecanismos de todas las fases del proceso: detección de necesidades, elaboración del plan de capacitación, coordinación y ejecución de las actividades formativas y su impacto en la ejecución de las tareas de la institución. Esta nueva versión resalta la necesidad de realizar una detección de necesidades de capacitación participativa, apoyada en la identificación de necesidades formativas por parte de los distintos órganos de la sede central del Servicio Nacional de Salud. Los lineamientos del procedimiento de capacitación también aplican para los servicios regionales de salud.

El Servicio Nacional de Salud está comprometido con proveer a sus colaboradores un balance vida-trabajo. Es por eso que se otorga un día libre por motivo de cumpleaños, flexibilidad de horario por

	<p>asuetos o festividades particulares (días de las madres y de padres).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Manual de Reclutamiento y Selección</li> <li>* Procedimiento de Capacitación y Desarrollo</li> <li>* Procedimiento de Evaluación del Desempeño</li> <li>* Reporte de Evaluación del Desempeño 2023</li> <li>* Política Reconocimiento al Mérito de los Colaboradores</li> <li>* Política Institucional de Derechos Humanos</li> <li>* Política de Igualdad de Género ]</li> </ul>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>El SNS cuenta con un manual de reclutamiento y selección, en el cual se garantiza la equidad en los aspectos de: género, discapacidad física, raza o religión y orientación sexual. Se evidencia además que el SNS gestiona el desarrollo de la carrera profesional de sus colaboradores a través de un sistema que incluye el establecimiento de las metas y el seguimiento del cumplimiento estas, asesoramiento, motivación, reconocimiento y el desarrollo de los servidores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Manual de Reclutamiento y Selección</li> <li>* Procedimiento para la Elaboración y Evaluación de Acuerdos de Desempeño</li> <li>* Acuerdos de Desempeño 2023 ]</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>En su rol de propiciar y garantizar el desempeño individual de los servidores, y a través de estos el cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA), el Servicio Nacional de Salud, realiza cada año la evaluación del desempeño individual, mediante componente de metas. Los resultados de la evaluación de desempeño sirven como insumo para la entrega del Incentivo por rendimiento individual que reciben anualmente los servidores de la sede</p>	

	<p>central del Servicio Nacional de la Salud y el bono de desempeño a los servidores de carrera administrativa.</p> <p>Para este año 2023 se registra un alcance de 92% de elaboración de Acuerdos de Desempeño sobre la base total aplicable de servidores.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Procedimiento para la Elaboración y Evaluación de Acuerdos de Desempeño.  * Acuerdos de desempeño 2023 ]</p>	
<p>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.</p>	<p>Se impulsa la incorporación en los planes, programas, proyectos y mecanismos de trabajo de la institución, de vital importancia con miras a lograr una administración pública comprometida con la igualdad de género en salud. Además, cuenta con datos desagregados por sexo en los principales procesos de gestión de los recursos humanos, como son: composición de cantidad de empleados, elaboración de acuerdos de desempeño, evaluación del desempeño, capacitaciones recibidas, niveles de satisfacción en las distintas encuestas aplicadas, entre otros.</p> <p>Además, el Servicio Nacional de Salud cuenta con una unidad, un comité y una política de igualdad de género que apoya a la institución a identificar las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Reporte Nómina Sede Central segregada por Grupo Ocupacional y Sexo  * Informe de Encuesta Clima Organizacional SNS 2023  * Plan Capacitación SNS 2023</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Informe trimestral de Transversalización del Enfoque de Género T4 2023</li> <li>* DAR-MA-008 VI Manual de Implementación de Unidades de Género</li> <li>* Política de Igualdad de Género</li> <li>* Conformación de Unidad de Igualdad de Género</li> <li>* Conformación de Comité de Igualdad de Género</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud promueve la formación de sus colaboradores, a través de cursos, talleres, diplomados y maestrías en instituciones públicas y privadas nacionales e internacionales, ejemplos de estos podemos citar los siguientes: 1) Habilidades de Liderazgo, impartido por el INAP; 2) taller Pensamiento Directivo, realizado en Barna Management School, y que constituyó un espacio de reflexión para directores regionales de salud y de las sustantivas del SNS sobre la gestión hospitalaria; 3) Programa de Dirección Hospitalaria.</p> <p>Anualmente se elabora el plan de capacitación a partir de la detección de las necesidades de capacitación identificadas en el proceso de evaluación de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Informe de Ejecución de Capacitaciones 2023</li> <li>* Reporte de Detección de Necesidades de Capacitación</li> <li>* Reporte de Resultados Evaluación Desempeño 2023</li> </ul>	

<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud desde el año 2017 ha realizado sistemáticamente un plan anual de capacitación, siguiendo las directrices del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) como órgano rector, orientado a la satisfacción de las necesidades de capacitación de los colaboradores para un mejor desempeño de sus tareas, y el fortalecimiento de las capacidades para el logro de la misión, visión y valores de la institución.</p> <p>La demanda de servicios públicos de salud genera la necesidad de contar con profesionales capacitados y comprometidos con la misión, visión y valores institucionales. Este compromiso social permite que el Servicio Nacional de Salud en alianza con instituciones académicas públicas y privadas, nacionales e internacionales, ejecute acciones formativas continuas y especializadas, que contribuyen a desarrollar profesionales capaces de identificar, analizar las problemáticas de salud y proponer soluciones viables.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Informe de Ejecución de Capacitaciones 2023  * Manual de Reclutamiento y Selección</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud, es un ejemplo de adaptación a los nuevos tiempos en materia formativa, motivado por la necesidad de reinventarse y de poder generar conocimientos en los servidores, sin que ello implique la salida constante de los espacios de trabajo. En este sentido, en los últimos años, el porcentaje de capacitaciones a través de herramientas virtuales como Teams y Zoom, han permitido aumentar considerablemente la cantidad de acciones formativas y cantidad de personal capacitado.</p>	

	<p>Por otro lado, el SNS ha desarrollado una plataforma tecnológica para la ejecución de las inducciones al Sistema de Gestión de Calidad de manera digital. Mediante esta plataforma, los colaboradores de nuevo ingreso podrán acceder al portal y tomar el curso introductorio de Calidad del SNS. Una vez terminado el recorrido de inducción, la plataforma genera automáticamente el certificado de participación, firmado y sellado por el Departamento de Calidad en la Gestión.</p> <p>Asimismo, se ha fomentado el trabajo en equipo, a través de actividades de formación colectiva; tal es el caso de la celebración de la semana de la calidad 2023, la cual se ejecutó basada en el pilar trabajo en equipo, con el tema: Trabajo en equipo y su impacto en la calidad y la productividad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Informe de Ejecución de Capacitaciones 2023</li> <li>* Plan Capacitaciones 2023</li> <li>* Listas de participación / Capacitaciones virtuales 2023</li> <li>* Plataforma de inducción al Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>* Taller Semana de la Calidad: Trabajo en equipo y su impacto en la calidad y la productividad</li> </ul>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Las actividades formativas ejecutadas por el Servicio Nacional de Salud, además de potencializar los conocimientos y destrezas sobre las funciones y tareas institucionales, están orientadas al desarrollo de actitudes, habilidades individuales y personales, que permitan a los servidores contribuir con un clima organizacional sano. El SNS incluye en sus planes, capacitaciones orientadas a la resolución de conflictos, inteligencia emocional, gestión por competencias y liderazgo. En todos los planes se han desarrollado capacitaciones sobre el régimen ético</p>	



	<p>y disciplinario del servidor público, la Ley 41-08 de Función Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Informe de Ejecución de Capacitaciones 2023  * Capacitación Régimen Ético y Disciplinario  * Socialización del Código de Ética del SNS y Régimen ético y Disciplinario</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud, cuenta con el Procedimiento de Inducción de Personal de Nuevo Ingreso y guía a los nuevos empleados a través de capacitaciones tales como el curso de Inducción a la Disciplinario Servidores Públicos, Ley 41-08 de Función Pública y Reglamento 523-09 de Relaciones Laborales impartidas periódicamente y de manera sistemática.</p> <p>A partir del 2022, en el proceso de inducción de personal de nuevo ingreso, el SNS incorporó la de inducción al cargo, donde se le suministra al colaborador las informaciones sobre los procesos y procedimientos que se manejan en el área o la dependencia a la que fue asignado, el Plan Operativo Anual (POA), así como toda la información relevante al cargo a desempeñar.</p> <p>Además, el SNS ha desarrollado una plataforma tecnológica para la ejecución de las inducciones al Sistema de Gestión de Calidad de manera digital. Mediante esta plataforma, los colaboradores de nuevo ingreso podrán acceder al portal y tomar el curso introductorio de Calidad del SNS. Una vez terminado el recorrido de inducción, la plataforma genera automáticamente el certificado de participación, firmado y sellado por el Departamento de Calidad en la Gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Procedimiento Inducción Personal de Nuevo Ingreso</li> <li>* Listados de Participación Inducción al cargo 2023</li> <li>* Listados de Participación Charla Régimen Ético y Disciplinario 2023</li> <li>* Listados de Participación Curso Inducción a la Administración Pública 2023</li> <li>* Plataforma de Inducción del Sistema de Gestión de Calidad</li> </ul>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Para desarrollar y aprovechar las capacidades del personal en el SNS se promueve y planifica la movilidad interna, de acuerdo con el procedimiento de promoción interna y reclasificación. En términos de concurso externo para las vacantes disponibles en el sector público, el SNS promueve la participación de sus empleados mediante el acceso provisto en su página web hacia el portal del MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Procedimiento de Promoción Interna y Reclasificación del Personal</li> <li>* PrintScreen Portal Concursa Administrado por el MAP</li> <li>* Comunicación MAP otorgación de estatus de carrera</li> <li>* Promociones internas SNS</li> </ul>	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>El Servicio Nacional de Salud, cuenta con la herramienta Teams, que junto a la plataforma Zoom, sirven como medio para capacitar a los servidores, sin incurrir en los gastos asociados a las capacitaciones presenciales, además de que nos permiten capacitar a los servidores desde sus propias áreas de trabajo. Además de estas herramientas, contamos con las facilidades de las plataformas virtuales del INAP y del INFOTEP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	* Capturas de pantalla realizando el entrenamiento a través de la herramienta Teams ]	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>El Servicio Nacional de Salud desarrolla actividades formativas sobre gestión de riesgos, gestión de la diversidad, régimen ético y disciplinario. Podemos citar como las actividades formativas las siguientes: capacitación sobre gestión de riesgos (norma ISO 31000), en la cual participaron los miembros del Comité de Calidad.</p> <p>También se han realizado capacitaciones enfocadas a género, diversidad y equidad. Los temas de ética, conflicto de intereses han sido abordados en las capacitaciones de Inducción a la Administración Pública y Régimen Ético y Disciplinario.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Informe de Ejecución de Capacitaciones 2023  * Capacitación en Gestión de riesgo (Norma 31000)  * Charla Régimen Ético y Disciplinario 2023  * Convocatoria Capacitación Ruta Crítica o Poniéndome en sus Zapatos ]</p>	
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.	<p>En el SNS se evalúa el impacto desde el punto de vista de los encargados para realizar la ponderación de la eficacia de la capacitación recibida, a través un formulario estandarizado para estos fines.</p> <p><b>Evidencia:</b>  * Formulario de Evaluación de Eficacia ]</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	La Dirección de Recursos Humanos, implementando una cultura de comunicación abierta, incentiva al personal a usar el formulario de	

	<p>comentarios, quejas y sugerencias canalizando con las autoridades correspondientes las respuestas y planes de acciones derivadas del buzón de quejas y sugerencias. Al igual que para conocer la voz del cliente el departamento de Calidad en la Gestión aplica encuestas de satisfacción de los servicios internos del SNS, además evidencia la realización de diversas Mesas de Trabajo, que representan espacios donde de manera estructurada se fomenta el trabajo en equipo y se propicia el aporte de ideas de los empleados sobre un proceso en específico.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Captura de pantalla de comunicación buzón quejas y sugerencias</li> <li>* Buzón de quejas y sugerencias físico</li> <li>* Programa Concurso Comparte tu idea</li> <li>* Mesas técnicas de trabajo 2023</li> <li>* Informe de resultados de encuestas de satisfacción de servicios internos 2023</li> </ul>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>El SNS desarrolló una política para la gestión de la innovación la cual fomenta la participación y la aportación de ideas, concursos y mesas de innovación. Para fomentar la participación de los colaboradores en la mejora de los procesos y servicios, en el marco de la gestión de la innovación, en el SNS se ha establecido el Concurso Comparte tu idea, que captura, evalúa y reconoce las ideas creativas de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Política para la Gestión de la Innovación en el Servicio Nacional de Salud</li> <li>* Ideas Ganadoras concurso Comparte Tu Idea 2023</li> <li>* Formulario para el Sometimiento de Quejas, Sugerencias y Comentarios.</li> <li>* Mesas técnicas de trabajo 2023</li> </ul>	

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.

Como parte de los mecanismos con que cuenta el Servicio Nacional de Salud para la integración en el desarrollo de planes, y diseño y mejora de procesos, cuenta con una Asociación de Servidores Públicos. Se evidencia también, que el comité de calidad con sus respectivos miembros elabora la Autoevaluación CAF y como resultado se identifican actividades para actualizar el plan de mejora institucional. Además, contamos con el programa “Comparte tu Idea”, el cual fomenta una mentalidad creativa para proponer ideas que impulsen resultados innovadores, brindando un enfoque más práctico e interesante a la hora de mejorar nuestros procesos.

Además, el SNS tiene conformado el Comité de Innovación que asegura los planes para la identificación de ideas de mejora en los procesos y servicios, la ejecución de estos planes involucra a los colaboradores de forma directa en las actividades de mejora e innovación.

En diciembre de 2022 se conformó la nueva directiva de la Asociación de Servidores Públicos (ASP) del SNS con la finalidad de proteger los derechos de los servidores, procurando su mejoramiento profesional, cultural y moral.

**Evidencias:**

- \* Comité Innovación del Servicio Nacional de Salud
- \* Comité Gestor Asociación de Servidores Públicos del SNS
- \* Junta Directiva Asociación de Servidores Públicos del SNS
- \* Estatus de las Ideas Ganadoras Concurso Comparte Tu Idea 2023

<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>En el Servicio Nacional de Salud, existe sinergia entre los directivos y los colaboradores. Se procura el consenso y acuerdo sobre la definición de objetivos y los medios para su consecución, lo cual se evidencia en las reuniones y talleres para la elaboración del Plan Estratégico Institucional y del POA. Además, mediante los acuerdos de desempeño entre supervisores y supervisados. Durante el primer trimestre del año se asignan las metas que deben cumplir los colaboradores, y son monitoreadas durante el año para fines de retroalimentación.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Taller para la Elaboración de POA 2023  * Acuerdos de Desempeño de Empleados 2023</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se evidencia la aplicación de la encuesta de Clima Laboral, el informe de resultados y el plan de mejora derivados de dicha encuesta.</p> <p>En este sentido, se evidencian mejoras en la aplicación de la encuesta de clima laboral 2022 en comparación con la aplicada en 2020, por ejemplo, se tomaron en cuenta 4 factores adicionales que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores, como son: Beneficios, Relación con los empleados, Salarios y Cantidad de Trabajo. Además, se evidencia la implementación del Plan de Mejora como el mecanismo que impulsa los cambios y acciones necesarios.</p> <p>Todas las informaciones relevantes de la institución se publican a través del periódico físico institucional para que su alcance llegue a los empleados sin acceso a internet.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Informe Plan de Mejora de Clima Organizacional 2022</li> <li>* Procedimiento Medición de Ambiente Laboral DGH-PR-007.</li> <li>* Publicaciones en murales y periódico físico institucional</li> <li>* Publicación resultados encuesta vía correo interno</li> </ul>	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>El SNS, a través de la Dirección de Recursos Humanos en el Departamento de Relaciones Laborales -Salud Ocupacional, ejecuta anualmente un plan de Seguridad y Salud Ocupacional, en donde a través de diversas acciones tales como: Jornada de Vacunación contra la Influenza y de cáncer de mama, vigilancia continua de la salud de los colaboradores contando con un Dispensario Médico dentro de sus instalaciones, registro de accidentes laborales y de comorbilidades existentes, capacitaciones en riesgos laborales y dotación de equipos de protección, busca asegurar condiciones ambientales seguras para todos los colaboradores.</p> <p>Además, través del formulario de Quejas, Sugerencias y Comentarios, que pueden depositarse en los buzones de sugerencias y la aplicación de la encuesta de clima laboral, se asegura que los servidores tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de los supervisores directos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Reporte Salud Ocupacional 2023</li> <li>* Levantamiento comorbilidad Sede 2023</li> <li>* Formulario de Quejas, Sugerencias y Comentarios</li> <li>* Jornadas para colaboradores 2023</li> </ul>	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y	El Servicio Nacional dispone de un horario laboral adecuado para garantizar un equilibrio razonable	

<p>la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>entre el trabajo y vida personal de cada servidor, además cuenta con formularios estandarizados para certificación de licencias médicas y solicitudes de permisos por: citas médicas, diligencias para trámites de documentos, estudios académicos, fallecimiento de familiar, día libre por cumpleaños, entre otros.</p> <p>Cuenta además con las plataformas adecuadas para sustentar el teletrabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Formulario Solicitud de Permisos</li> <li>* Formulario Certificación Licencias Médicas</li> <li>* Encuesta de ajuste de horario laboral</li> </ul>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El SNS como institución de servicio tiene el compromiso prestar especial atención a las necesidades de los servidores y ciudadanos/clientes más desfavorecidos o con discapacidad, dentro de las iniciativas ha colocado rampas para el acceso y también ha realizado levantamientos para detectar comorbilidades en los colaboradores y así poder garantizar unas condiciones de trabajo adecuadas tomando en cuenta su situación de salud.</p> <p>Además, el SNS proporciona ayuda a través de programas asistenciales a colaboradores en situaciones de desventaja y con necesidades especiales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Foto rampas de acceso.</li> <li>* Levantamiento comorbilidades colaboradores 2023</li> <li>* Jornadas de Salud para colaboradores 2023</li> <li>* Enlace de programas asistenciales:  <a href="https://sns.gob.do/transparencia/programas-asistenciales/#43-43-wpfd-top">https://sns.gob.do/transparencia/programas-asistenciales/#43-43-wpfd-top</a></li> </ul>	



<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud, procura impactar positivamente en la salud integral de sus colaboradores y para ello ejecuta iniciativas que comprenden desde la realización de diversas jornadas de salud, a través de las cuales pueden acceder de manera gratuita y sin necesidad de desplazarse fuera de las instalaciones de la institución a chequeos y procedimientos médicos, otorgándole los permisos laborales para ello. También bajo este mismo enfoque ha realizado talleres que aportan al crecimiento personal de sus colaboradores.</p>	
	<p><b>Evidencias:</b>  * Jornadas para Colaboradores 2023  * Taller Potencia Tu Imagen.  * Charla Me fui a buscar  * Conferencia Mujer Financieramente Exitosa  * Charla Taller Principios Básicos de Género y Construcción de ser Hombre  * Taller sobre correcto manejo de residuos sólidos  * Taller de Felicidad Laboral</p>	

**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
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones</p>	<p>Se evidencia que en el desarrollo del plan estratégico 2021-2024, donde se desarrolló una matriz de grupos de interés que contiene los grupos de interés tipificados por grupo y subgrupo. En dicha matriz se identifica el interés de cada grupo, la forma de interacción, sus expectativas, las oportunidades de mejora en la relación con cada</p>	

<p>comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>grupo y la estrategia del SNS para con ellos. Se evidencia que el Servicio Nacional de Salud establece alianzas con sus actores claves en los distintos aspectos de la organización.</p> <p>Existen convenios con proveedores claves, que ofrecen servicio directo a los ciudadanos, tales como sobres terapéuticos de nutrición a niños y embarazadas, colocación de equipos para pruebas de laboratorios especializadas, realización de diálisis a pacientes y convenios con ONGs para fortalecimiento de los servicios de VIH, acuerdo de provisión de Medicamentos con PROMESE para abastecer toda la Red.</p> <p>Además, como parte de las relaciones internacionales para la cooperación y de las Prioridades Directivas del SNS para el 2023, en este caso la que corresponde al desarrollo e inversión de la Red de Servicios Públicos de Salud, se llevó a cabo a partir de agosto del 2023 negociaciones para consumir acuerdo mediante el cual se ejecutó el remozamiento del Centro Clínico y Diagnóstico de Atención Primaria de Jimaní, esto gracias al apoyo del gobierno de Turquía a través de su Agencia de Cooperación Internacional TIKA. Esta ha sido la primera cooperación ejecutada con el gobierno de Turquía y la República Dominicana. En 2024 se estaría contemplando una segunda fase de esta cooperación para el equipamiento del mismo Centro Diagnóstico de Jimaní.</p> <p>También para fomentar el desarrollo de la Red de Servicios Públicos de Salud y aumentar su capacidad resolutive, en el año 2023 se llevó a cabo la ejecución del Proyecto de Fortalecimiento de la Bioseguridad en los Centro Especializados de Atención a la Salud de República Dominicana, con</p>	
--	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

el apoyo de la Korean International Cooperation System (KOICA), con la instalación de 4 Autoclaves en los hospitales: Dr. Alberto Gautreaux – Sánchez - Provincia Samaná; Hospital Municipal Lic. Pablo A. Paulino – Las Terrenas - Provincia Samaná; Hospital Municipal Guaymate – Provincia La Romana, Hospital Municipal Julia Santana – Tamayo- Provincia Bahoruco; la instalación en estos dos últimos hospitales está pautada para este 2024.

Durante el 2023 fue también ejecutado un acuerdo de cooperación entre el SNS, Family Health International (FHI360) y Project C.U.R.E a través de la USAID para donación de insumos y equipos médicos a siete (7) hospitales de la Red Pública donde los estudiantes del Instituto Técnico Superior Comunitario realizan su pasantía de enfermería, esto con el fin de que los estudiantes accedieran a los insumos médicos necesarios para realizar sus prácticas de forma segura y efectiva. Lo cual trae como impacto una experiencia de aprendizaje más completa y enriquecedora para el pasante y mejorando la calidad de la atención (experiencia segura con higiene y calidad) que recibe el usuario/paciente.

En el 2023 el SNS inicia con el apoyo de la Agencia de Cooperación Internacional del Japón / Japan International Cooperation Agency (JICA), el Proyecto de Fortalecimiento de la Atención Primaria de Salud para la Prevención de Muertes Evitables y Prevalencia de Enfermedades Crónicas No Transmisibles (ETN), esto en articulación con el “Control y Prevención de Enfermedades No Transmisibles”, que es otra de las Prioridades Directivas del SNS para el 2023. Este proyecto se está ejecutando con el Servicio Regional de Saludo Nordeste.

	<p>Con el apoyo del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) ente rector de la Cooperación Internacional, el SNS acuerda el Convenio de Apoyo de Ayuda Humanitaria para la Atención a la Emergencia causada por el Huracán Fiona con el fin de que los Hospitales de la Red Pública de la República Dominicana ubicados en las áreas afectadas, pudieran hacer frente a la emergencia generada por el huracán Fiona. Esta ayuda humanitaria fue gestionada con las entidades Banco Interamericano de Desarrollo BID y el Banco de Desarrollo de América Latina CAF.</p> <p>Ayuda Humanitaria por montos correspondientes a US\$200,000.00 y US\$250,000.00 respectivamente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Matriz grupos de interés</li> <li>* Lista de Proveedores del Departamento de Compras y Contrataciones</li> <li>* Acuerdos con AFENET</li> <li>* Acuerdo Indotel y SNS</li> <li>* Acuerdo con Fuerzas Armadas</li> <li>* Acuerdo con UASD, MESCyT, MSP y SNS</li> <li>* Acuse SNS Invitación Inauguración CCD Jimaní</li> <li>* BID Carta convenio CT Respuesta a Fiona</li> <li>* Matriz de Proyectos, Acuerdos y Convenios de Cooperación No Reembolsable</li> <li>* Acuerdo Ayuda Humanitaria (MEPyD-SNS)</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se evidencia que el Servicio Nacional de Salud desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración a nivel nacional e internacional que impactan directamente en la organización, favoreciendo las políticas públicas las competencias institucionales, además de que se orientan al bienestar de la población.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Convenio interinstitucional del Centro de Desarrollo-Integral de la Mujer-CEDIMU</li> <li>* Protocolo de Ejecución, seguimiento y evaluación de Metas Programas Presupuestarios Orientado a Resultados, MSP-SNS-DIGEPRES</li> <li>* Acuerdo de cooperación Unidad de Proyectos y SNS-Reducción Mortalidad por TB</li> <li>* Convenio de colaboración Interinstitucional entre el MAP y el SNS</li> <li>* Acuerdo de colaboración entre-SNS INVICI y Grupo Punta-Cana</li> <li>* Acuerdo de colaboración entre la Red de Epidemiología de Campo Africana (AFENET) y el Servicio Nacional de Salud, SNS.</li> <li>* Acuerdo de colaboración interinstitucional ente SNS y NUVI.</li> <li>* Acuerdo de plazas médicas en colaboración SNS, MSP, MAP y CMD.</li> <li>* Acuerdo de cooperación para apoyar la reducción mortalidad materno-infantil entre UNICEF, MSD y SNS.</li> <li>* SNS firma acuerdo con Caritas Arquidiocesana de Santo Domingo.</li> <li>* SNS y Fundación Nido para Ángeles firman acuerdo a favor salud neonatales</li> <li>* SNS y CONANI firman acuerdo para ofrecer servicios de salud a niños, niñas y adolescentes</li> <li>* SNS e Indotel firman acuerdo para uso de locales en operaciones 9-1-1 ]</li> </ul>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud establece un sistema donde desplegamos los roles y responsabilidades de las partes que intervienen.</p> <p>Los convenios existentes detallan los roles y responsabilidades del SNS y cada socio/cooperante, además contienen los indicadores que son utilizados</p>	

	<p>para el monitoreo de los resultados, los cuales son medidos trimestralmente y publicados en el portal Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Matriz de Acuerdos y Convenios del Servicio Nacional de Salud</li> <li>* Convenio CONAVIHSIDA-SNS</li> <li>* Convenio AFENET-SNS</li> </ul>	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	<p>Se han establecido alianzas público – privadas, con distintas organizaciones, por ejemplo, con la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), para desarrollar programas y proyectos de investigación conjuntos en las áreas de interés común al Servicio Nacional de Salud, asimismo este convenio establece una colaboración conjunta entre la Escuela de Estomatología de la PUCMM y la Dirección de Odontología del SNS, para ofrecer atenciones odontológicas enmarcadas en el contexto investigación servicio docencia.</p> <p>Alianza con Barna para la capacitación de Directivos a fin de fortalecer el liderazgo institucional.</p> <p>Alianza con CEF para ofrecer ventajas económicas a los colaboradores del SNS, con la finalidad de apoyarles en su desarrollo profesional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Matriz de Acuerdos y Convenios del Servicio Nacional de Salud</li> <li>* Borrador Convenio CEF-SNS</li> </ul>	
5) 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.	<p>Se evidencia que el Servicio Nacional de Salud, selecciona proveedores según las normativas establecidas, donde ejecutamos todos los procesos de compras a la luz de la Ley No. 340-06 de compras y contrataciones.</p>	

	<b>Evidencias:</b> * Captura de pantalla Portal de Transparencia * DADM-MA-004 V2 Manual de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios * Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023 * Matriz de proveedor	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Implementamos de manera activa una política de comunicación, que garantiza la transparencia, donde contamos con información periódica sobre el quehacer de la organización, sus competencias y por distintos canales de difusión.  <b>Evidencias:</b> * Portal de Datos Abiertos de la República Dominicana: <a href="https://datos.gob.do/dataset?q=servicio%2Bnacional%2Bde%2Bsalud">https://datos.gob.do/dataset?q=servicio%2Bnacional%2Bde%2Bsalud</a> y Repositorio de información y estadísticas de salud del SNS: <a href="https://repositorio.sns.gob.do/">https://repositorio.sns.gob.do/</a> * Carta compromiso al Ciudadano * Enlace QDRS y Reportes de Cumplimiento * Memoria Institucional	
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	Se evidencia que en el SNS se mantiene un contacto directo con sus ciudadanos/clientes y sus representantes, donde se involucran cada uno de estos, haciendo que este proceso favorezca la toma de decisiones, se escuchen sus ideas y se tramiten sus quejas y sugerencias. Este incentivo a la participación activa se gestiona y monitorea mediante los distintos canales que hemos	

<p>calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>comprometido en nuestra segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Reportes de Quejas, Denuncias Reclamaciones y Sugerencias 2023</li> <li>* Listados y minutas de elaboración del PEI 2016-2020 y 2021-2024</li> <li>* Informes de las encuestas de satisfacción servicio de Pasantías Médicas de Ley 2023</li> <li>* Brochure CCC (Ver los canales de quejas comprometidos)</li> <li>* Plataforma 311</li> <li>* Acta de Reunión Comité de Calidad 2023</li> </ul>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>En el Servicio Nacional de Salud, contamos con políticas y procedimientos que definen el marco para poder procesar los datos y la opinión de los ciudadanos/clientes, donde se encuesta la satisfacción del servicio luego de ser solicitado, además de contar buzones de sugerencias, redes sociales, correo electrónico y vinculación al 311, donde mensualmente se hace un monitoreo.</p> <p>Se levanta información de satisfacción de los usuarios de los servicios ofrecidos de gestión de citas y diálisis con la finalidad de mejorar el servicio continuamente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Reportes de Quejas, Denuncias Reclamaciones y Sugerencias 2023</li> <li>* Procedimiento de Manejo de Quejas DSEC-PR-001 VI</li> <li>* Captura de pantalla plataforma de encuesta de satisfacción a usuarios</li> <li>* Plataforma 311</li> <li>* Acciones tomadas para manejo de las QDRS</li> </ul>	



<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud cuenta con la segunda versión de su Carta Compromiso al Ciudadano, donde damos a conocer a la ciudadanía los servicios disponibles, sus respectivos tiempos de entrega manera en que se puede solicitar atributos y estándares comprometidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>* Captura de pantalla portal SNS, menú Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>* Catálogo de Servicios</li> </ul>	
---	---	--

#### Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>El SNS despliega a través de su Planificación Operativa Anual la gestión financiera que se encuentra completamente alineada a los objetivos estratégicos, así como también utiliza herramientas que proporcionan un desarrollo eficiente y sistemático, como es el caso del Procedimiento de Contabilidad, que sirve como mecanismo para una gestión financiera ágil y oportuno.</p> <p>La formulación de los Programas de Presupuesto Orientado a Resultados (PoR), muestran en detalle la alineación con la END y los objetivos estratégicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Plan Operativo Anual 2023</li> <li>* Procedimiento de Contabilidad</li> <li>* Programa 42: Prevención, diagnóstico y tratamiento del VIH</li> <li>* Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023</li> </ul>	

<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Desde la Dirección Financiera se ha descrito y ejecutado el análisis de riesgo correspondiente, que contribuye a detectar oportunidades y facilita la toma de decisiones, de igual manera, se dispone de la metodología para el análisis de riesgos. Desde la Dirección de Planificación en la División de Proyectos en Salud, se elaboran informes trimestrales de los Programas Orientados a Resultados, se evalúa la ejecución financiera y programática acorde con la planificación, el informe incluye los riesgos y causas de las desviaciones, así como las acciones realizadas para los logros obtenidos y las acciones a realizar para encaminar los resultados, de forma que se mantengan alineados con la planificación y el presupuesto, así como las metas establecidas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Manual de Sistema de Gestión de Riesgo del Servicio Nacional de Salud  * Análisis de Riesgo Dirección Financiera  * Informes Trimestrales PoR: Programas 42</p>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>El SNS asegura la transparencia financiera y presupuestaria, cumpliendo con los lineamientos, bajo el monitoreo constante de la Contraloría General de la República, fiscalizando todas las operaciones de la ejecución presupuestario y contable de la organización. Se publica en su portal de transparencia todo lo concerniente a la gestión financiera y presupuestaria: Balance General, los reportes de ingresos y egresos, Relación de activos fijos de la institución, relación de inventario, consulta de libramientos de proveedores, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Portal de Transparencia del SNS</p>	

	<p>* Evidencia de la Transparencia en la Ejecución Presupuestaria</p> <p>* Informe de Evaluación de Metas Físicas - Financieras:  <a href="https://sns.gob.do/transparencia/presupuesto/#38-1185-wpfd-2022-informes-fisicos-financieros">https://sns.gob.do/transparencia/presupuesto/#38-1185-wpfd-2022-informes-fisicos-financieros</a></p> <p>* Y el Informe de Ejecución Financiera de Proyectos:  <a href="https://sns.gob.do/transparencia/proyectos-y-programas/#56-97-wpfd-informes-de-presupuesto">https://sns.gob.do/transparencia/proyectos-y-programas/#56-97-wpfd-informes-de-presupuesto</a></p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Se ha realizado análisis de los costos de los servicios ofrecidos, validando insumos, equipos y Recursos humanos, con la finalidad de negociación con las ARS, para que los mismos sean cubiertos a los usuarios que posean seguros de salud. Se ha implementado las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) desde el 2018 y se continua en la actualidad como sistema de control Interno.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>* Captura de Sistema Diagnóstico de NOBACI</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>El SNS cuenta con los sistemas de planificación y control presupuestarios, los cuales se ponen en evidencia a través del Plan Plurianual, los informes de presupuestos por proyectos y el Plan Anual de Compras y Contrataciones.</p> <p>El presupuesto energético y de género/diversidad están cargados en el presupuesto institucional y se gestiona a todos los centros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>* Enlace a informe de presupuesto de proyectos:  <a href="https://sns.gob.do/transparencia/proyectos-y-programas/#56-1173-wpfd-2022-informes-de-presupuesto">https://sns.gob.do/transparencia/proyectos-y-programas/#56-1173-wpfd-2022-informes-de-presupuesto</a></p> <p>* Plan Estratégico del SNS 2021-2024</p>	

	<p>* Plan Anual de Compras y Contrataciones PACC 2023</p> <p>* Enlace al presupuesto aprobado SNS 2023</p>	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>Se descentraliza la Ejecución Financiera a través de Anticipos Financieros a los Servicios Regionales de Salud, los cuales evidencian su ejecución a través de informes de liquidación de fondos enviados a la Dirección de Control y Fiscalización.</p> <p>Además, los proyectos de cooperación son administrados financieramente por la división financiera de Proyectos a través de cuentas propias de cada proyecto y la realización de informes de ejecución mensual de dichos fondos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>* Anticipo Financiero 2023</p> <p>* Libramiento en SIGEF 2023</p>	

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	<p>Nuestra organización se centra en el aprendizaje a través de sistemas que permiten la evaluación de la información además de generar conocimiento, mediante el Repositorio de Información y Estadísticas de Servicios de Salud (RIESS), donde se pueden obtener datos estadísticos, infografías y tableros dinámicos de todo lo concerniente a nuestra institución, completamente público y de fácil acceso a través del siguiente enlace: <a href="https://repositorio.sns.gob.do/">https://repositorio.sns.gob.do/</a>.</p> <p>Además de esto el Servicio Nacional de Salud cuenta con un Manual de Sistema de información y estadística, el cual establece los lineamientos para la</p>	

	<p>recolección, procesamiento, análisis y difusión de los datos e informaciones relevantes para los grupos de interés.</p> <p>Otra gran iniciativa que nos permite crear resiliencia y flexibilidad para salvaguardar y generar el aprendizaje es el SISMAP Salud, que es una estrategia combinada entre el Ministerio de Administración Pública y el Servicio Nacional de Salud, el cual monitorea 100 hospitales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Captura de pantalla del RIESS</li> <li>* Documentación del Manual de Sistemas de Información y Estadística</li> <li>* Captura del SISMAP Salud</li> </ul>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La información disponible es recogida, procesada y almacenada adecuadamente acorde a los lineamientos establecidos mediante procedimientos oficiales, garantizando el uso y distribución correcta de la misma.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*DGI-PR-007 VI-Procedimiento para Desarrollo Auditorias de Calidad del Dato</li> <li>*DGI-PR-005 - VI-Elaboracion De Boletín De Producción De Servicios De Salud</li> <li>*Formulario 67-A</li> <li>*Listado de establecimiento que reportaron producción de servicios</li> </ul>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Aprovechamos las oportunidades de la transformación digital en favor de la generación y aumento del conocimiento, haciendo uso de herramientas tecnológicas y colaborativas en línea, a través de los servicios de Azure (Webforms, Chats, Salas de reuniones virtuales, Discos de almacenamiento en la nube, entre otros) y otros</p>	

	<p>servicios web de desarrollos por la Dirección de Tecnología, tanto para uso interno, como externo ( Intranet Institucional, Repositorio de Información y Estadísticas del Servicio Nacional de Salud (RIESS).</p> <p>Se realizan reuniones y capacitaciones virtuales con personal técnico local, de los Servicios Regionales de Salud y Hospitales a nivel nacional, sobre el uso las herramientas de trabajo y reportes.</p> <p>Utilización de Dashboards mediante Microsoft PowerBI para retroalimentación a los productores de datos, como también un manejo dinámico de la misma.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Acceso al RIESS</li> <li>* Formulario de asistencia a capacitación 2023</li> <li>* Dashboard Producción de Servicios</li> </ul>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>El SNS tiene establecidas las redes del aprendizaje y la colaboración que permiten obtener información externa relevante impactando de manera contundente en los servicios a la población. Como evidencia de esto, poseemos un acuerdo de interoperabilidad con el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT), en el cual los médicos pasantes luego de solicitar la legalización de sus documentos, el ministerio comparte esta información con el SNS. Los pasantes no tienen la necesidad de traer expedientes en físico, ya que, la asignación de su Pasantía Médica de Ley se efectúa través de nuestra plataforma en un servicio completamente transaccional.</p> <p>Además, se intercambian informaciones de manera bilateral, en colaboración con otras organizaciones, tales como:</p>	

	<p>Convenio con la Oficina Nacional de Estadística (ONE), donde se proporciona el intercambio de información para el establecimiento de los modelos de atención de salud y el fortalecimiento del Mapa Sanitario Nacional.</p> <p>También garantizamos el intercambio de información mediante el Repositorio de Información y Estadísticas de Servicios de Salud (RIESS)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Acuerdos de Interoperabilidad Servicio Nacional de Salud y Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología</li> <li>* Convenio de cooperación entre el Servicio Nacional de Salud y la Oficina Nacional de Estadística.</li> <li>* Enlace de acceso: <a href="https://repositorio.sns.gob.do/">https://repositorio.sns.gob.do/</a></li> </ul>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Para la seguridad de la información se cuenta con una infraestructura tecnológica basada en la NUBE DE MICROSOFT, a través de herramientas donde es programado el backup de las bases de datos y aplicaciones, las mismas son almacenadas en storage.</p> <p>Además del respaldo de la información en la nube, se realiza una réplica de la misma en un servidor físico del SNS. El Backup de las bases de datos son ejecutados diariamente y las réplicas en el servidor físico semanalmente. Garantizando una continuidad del negocio de 99.6%. Esto se traduce como un monitoreo efectivo de la información y el conocimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Captura de pantalla de Backup completados en servidor local</li> </ul>	

	* DTIC-PI-002 V2 Política para Realizar Copias de Seguridad (Backup)	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	<p>Hemos desarrollado diversos canales internos que permiten a nuestros colaboradores un acceso importante a la información y el conocimiento, donde se permite la correcta transferencia del saber, entre los que podemos destacar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Correo electrónico institucional: constituido como el canal de comunicación oficial en la organización.</li> <li>2- Gestión de la información, mediante el SharePoint: donde se almacena y comparte toda la documentación del sistema de gestión de la calidad y donde también las distintas direcciones cuentan con su espacio para guardar y compartir sus informaciones. Esto garantiza que todos tengan acceso al conocimiento y su respectiva transferencia.</li> <li>3- El portal institucional: donde se colocan todas las informaciones institucionales relevantes, además de que también tenemos un menú completo sobre la Carta Compromiso al Ciudadano, donde pueden visualizar los reportes y el nivel de cumplimiento de los compromisos asumidos.</li> <li>4- DCOM-MA-004 V2 Manual de Comunicación Interna-Externa: establece lineamientos para una efectiva comunicación en la institución.</li> <li>5- Revista En Salud: se difunde la información en cascada a toda la organización, con temas de actualidad y permitiendo el acceso al conocimiento</li> </ol>	



- 6- Periódico SNS Digital: donde diariamente se comparten artículos y editoriales de interés sobre el quehacer institucional que proporcionan conocimiento relevante y promueve la transferencia del conocimiento.
  
- 7- Síntesis de Salud y Boletines de la disponibilidad Hospitalaria: diariamente los colaboradores reciben mediante correo institucional una compilación de la prensa nacional en los temas relacionados al sector salud, donde podemos mantener a nuestros empleados actualizados sobre el acontecer nacional en este aspecto.
  
- 8- Repositorio de Información y Estadísticas del Servicio Nacional de Salud (RIESS), el cual constituye un espacio en línea de acceso abierto y centralizado destinado a almacenar, organizar, actualizar, mantener y difundir información digital rutinaria del Servicio Nacional de Salud (SNS).
  
- 9- Periódico físico institucional, de manera trimestralmente se proporciona a los empleados artículos y novedades de la institución para brindar información de interés a los empleados sin acceso a internet.

**Evidencias:**

- \* Correo electrónico institucional
- \* Captura del SharePoint
- \* Captura del portal institucional
- \* DCOM-MA-004 V2 Manual de Comunicación Interna-Externa
- \* Revista En Salud
- \* Periódico SNS Digital
- \* Captura RIESS
- \* Periódico impreso

<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Se evidencia que la gestión de la información se lleva a cabo mediante un constante flujo; en el caso de nuestro portal institucional cuenta con todas las regulaciones previstas para el uso de las personas con necesidades especiales y el uso de los adultos mayores. Producto de todos esos esfuerzos de inclusión e intercambio de información hemos sido reconocidos con el Sello RD Incluye que proporciona el CONADIS.</p> <p>Se envían periódicamente estadísticas relevantes relacionadas a la Meta país de a ONUSIDA, CONAVIHSIDA, DIGECITSS y MSP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Sello RD Incluye 2021 y 2022</li> <li>* Correo de Reporte metas país cascada VIH 95-95 desde sistema de Información</li> <li>* Publicaciones en medios digitales reducción de la mortalidad neonatal</li> </ul>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>El conocimiento clave es establecido por distintos medios, ya que retenemos las informaciones institucionales en un domino con nuestros servidores; los colaboradores firman acuerdos de confidencialidad al ingresar a la organización, donde se comprometen a salvaguardar las informaciones institucionales, tanto en su permanencia en la institución como a su salida.</p> <p>Además de esto, los correos electrónicos, son institucionales, por tanto, se encuentran alojados debidamente bajo los parámetros establecidos, los equipos utilizados poseen la seguridad necesaria para que el conocimiento permanezca seguro, cuando el personal se desvincula o renuncia se inhabilitan los accesos y se guarda el histórico de correos y documentos, logrando así una retención de la información.</p>	

	<p>A través de la herramienta Office 365, se tiene la configuración para retener la información de colaboradores desvinculados por un periodo de 30 días y en los casos de personal directivo la misma se retiene permanentemente.</p> <p><b>Evidencia:</b>  * Formulario de Confidencialidad  * Backup  * DRH-MA-007 Manual de Desvinculación de Personal</p>	
--	--	--

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Dada la relevancia que tiene la gestión tecnológica para el Servicio Nacional de Salud, encontrándose como una prioridad directiva en el PEI 2021-2024, el SNS ha formulado políticas actualizadas orientadas al uso eficiente y la preservación de los recursos tecnológicos, manteniendo la innovación y seguridad de la información y equipos dentro de las instalaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b>  * DTI-PI-001 VI Desarrollo de Software  * DTI-PI-002 VI Política de Backup  * DTI-PI-003 VI Política de Ciber-Seguridad  * DTI-PI-004 VI Confidencialidad y Protección de las Informaciones  * Gestión de Citas Médicas *753</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>El SNS realiza ejercicios de análisis costo-efectividad en las tecnologías usadas, dentro de las que se pueden destacar las siguientes;</p>	

	<p>licenciamientos realizados que comprendían las licencias de uso para las aplicaciones de Office y Windows e infraestructura en la nube.</p> <p>Es preciso destacar que esta inversión ha permitido mantenernos dentro del Índice de Implementación de la Tecnología de la Información y el gobierno Electrónico (iTICge), en el cual somos auditados periódicamente por la OGTIC.</p> <p>Se realiza estudio sistemático de costo-efectividad las operaciones automatizadas de gestión de citas.</p> <p>La institución cuenta con las certificaciones NORTIC: A2, A3, A4, A5 y E1, las cuales garantizan la estandarización de los portales gubernamentales, desarrollo y gestión sobre la publicación de los datos abiertos, interoperabilidad entre las instituciones públicas, aseguramiento de la prestación de servicios públicos y la gestión de las redes sociales. Mediante estas normas se monitorea recurrentemente el uso e impacto de los medios digitales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Captura de pantalla de las NORTIC  * Captura de pantalla de iTICge ]</p>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>[ Utilizamos tecnología de Inteligencia de Negocios como POWER BI para realizar Dashboards que son publicados en el Repositorio de Data Institucional.</p> <p>Utilizamos herramientas de automatización y transformación de datos para uso interno y para interoperabilidad como es Datafactories de AZURE. Adicional, la institución se encuentra en proceso de diseño de un ChatBot para el portal institucional con el objetivo de brindar asistencia automatizada a los ciudadanos-clientes.</p>	<p>] ]</p>

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Repositorio data institucional: <a href="https://repositorio.sns.gob.do/tableros-dinamicos/produccion-de-servicios/">https://repositorio.sns.gob.do/tableros-dinamicos/produccion-de-servicios/</a></li> <li>* Captura pantalla procesos de integración de modelos datamart para explotación y análisis de datos</li> <li>* Estatus de las Ideas Ganadoras Concurso Comparte Tu Idea</li> </ul>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Trabajamos sobre la NUBE DE MICROSOFT llamada AZURE CLOUD y también disponemos de los servicios de OFFICE 365 que es una suite ofimática en la nube que garantiza múltiples herramientas como Word, Excel, PowerPoint, Teams, Project, SharePoint, Red social interna, Correo electrónico, Almacenamiento OneDrive.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Captura pantalla servicios disponibles suite office 365</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>Tenemos 2 topologías de servicios de aplicación, una interna de cara a los usuarios de la institución y otra externa de cara a los servicios ofrecidos a nuestros usuarios.</p> <p>Se ofrecen servicios a través de las TICs tales como: Solicitud de volante de nómina en la web y de viáticos para colaboradores vía intranet; Solicitud de citas médicas marcando *753, solicitud de información a la Oficina de Libre acceso mediante la web para los ciudadanos y el uso del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311. Además, se desarrolló el App móvil para verificar estado serológico de los pacientes VIH y recordatorio de citas, así como envío automático de minimensajes para recordatorio de citas a usuarios. Otro servicio</p>	

	<p>ofrecido a los ciudadanos basado en las TICs es la solicitud de pasantía médica de ley, al cual pueden acceder a través del portal institucional</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Enlace portales: Portal institucional: <a href="https://sns.gob.do">https://sns.gob.do</a>; Portal de Autoservicios: <a href="https://sns.gob.do/autoservicios">https://sns.gob.do/autoservicios</a>; Intranet Institucional: <a href="https://intranet.sns.gob.do">https://intranet.sns.gob.do</a>  * Portal 311  * Captura APP Móvil</p>	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	<p>Contamos con la política de ciberseguridad donde se determinan los objetivos a cumplir para salvaguardar la información manteniendo la integridad. En esta se establecen las directrices para la correcta gestión de la información.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * DTI-PI-003 VI Política de Ciber-Seguridad  * Tips Tecnológicos</p>	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	<p>Para el descarte de equipos tecnológicos la institución utiliza el proceso interno, en el cual las áreas realizan la solicitud y el departamento de activos fijos junto a tecnología realizan la evaluación y completan los formularios correspondientes, luego de esto son descartados acorde a la normativa de Bienes Nacionales, que considera el descarte definitivo basado en normas de gestión ambiental.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Formulario para Registro, Control y Movimiento de Activos Fijos  * Formulario de Descargo de Bienes Nacionales</p>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>EL SNS cuenta con un Plan de Mantenimiento Correctivo y Preventivo el cual permite que todas sus instalaciones y dependencias de salud puedan contar con un mantenimiento eficiente, programado y efectivo tanto para la infraestructura como para los equipos.</p> <p>El SNS ha logrado mejorar la capacidad para gestionar y supervisar el desarrollo del mantenimiento que se realizan a las infraestructuras de salud y el seguimiento eficaz a los planes de mantenimiento de los centros de salud a través del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública para el Sector Salud (SISMAP), el cual ofrece un monitoreo dinámico de 100 centros de salud y cada año vamos ampliando esa cobertura.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * DADM-PI-010 V1 Plan de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos.  * DADM-PI-005 V2 Política de Administración de Bienes</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El SNS ha logrado mejorar las condiciones de trabajo proporcionando instalaciones seguras como parte de las políticas de desarrollo institucional con las cuales hemos alcanzados un mejor nivel de satisfacción en los servicios que brindamos al ciudadano y público en general.</p> <p>El Servicio Nacional de Salud con miras a brindar un mejor servicio y favorecer a las personas con discapacidad ha dispuesto que los departamentos que brindan servicios a los ciudadanos se encuentren en el primer nivel de los edificios administrativos.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Fotos Mejora de las Condiciones de Trabajo e Instalaciones Seguras</li> <li>* Fotos Rampa de Acceso y Parqueo para Personas con Discapacidad</li> </ul>	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	<p>El SNS cuenta con una política de administración de bienes la cual establece los lineamientos para la gestión de los activos fijos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Manual de Administración de Bienes</li> </ul>	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	<p>El SNS realiza constantes inversiones para fortalecer las instalaciones que pone a disposición de los ciudadanos para la prestación de servicios de salud con calidad y rostro humano a nivel nacional destinando más del,400 millones de pesos para mejorar infraestructuras de centros de salud.</p> <p>Además, se articuló a través de los Servicios Regionales de Salud, una red de apoyo contra COVID19, poniendo a disposición de la ciudadanía varias instalaciones para las jornadas de vacunación a nivel nacional. Algunos de los centros que prestaron sus instalaciones para jornadas de vacunación COVID19 fueron el Hospital de la Mujer en Santo Domingo, Hospital Regional Taiwán Azua, Centro de Primer Nivel Nizao en San José de Ocoa, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Link con listado de centros de vacunación a nivel nacional: <a href="https://vacunate.gob.do/">https://vacunate.gob.do/</a></li> </ul>	<p>A pesar de que el SNS ha puesto a disposición de los ciudadanos, varias instalaciones para jornadas de vacunación existen oportunidades respecto a contribuir con actividades de la comunidad cercanas a las instalaciones de la institución.</p>
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>Como forma de garantizar el uso eficaz y eficiente de los medios de transporte, logramos aprobar y gestionar una política institucional que establece los lineamientos generales para su uso, indicando la distancia y agrupando viajes de diferentes áreas</p>	



según el destino a visitar. En ese mismo sentido, como resultado de la implementación de la **Plataforma Teams**, se dinamizaron las reuniones a distancia a través de esta, lo que eficientizó el uso de los medios de transporte. Además, logramos elaborar y aprobar el Formulario **DADM-FO-001** vI para Reporte Desperfecto de vehículos, el formulario **DADM-FO-002** vI para Inspección de Vehículos, el formulario **DADM-FO-003** para Control de Rutas de Vehículos, el formulario **DADM-FO-004** Registro Mantenimiento Preventivo, el formulario **DADM-FO-005** vI-Formulario control y monitoreo de combustible, y el formulario **DADM-FO-006** vI para Asignación de Vehículo.

Además, como parte de las iniciativas público-privadas, el Servicio Nacional de Salud se encuentra en proceso de equipamiento e instalación de sistemas fotovoltaicos en centros de salud y oficinas de la sede central, a fin de dotar de paneles solares a los centros y las oficinas de administrativas, y así brindar a todos los usuarios un servicio de salud óptimo y continuo.

**Evidencias:**

- \* DADM-PI-001 vI Políticas Uso de Vehículos
- \* DADM-FO-001 vI Reporte Desperfecto de vehículos
- \* DADM-FO-002 vI para Inspección de Vehículos
- \* DADM-FO-003 Control de Rutas de Vehículos
- \* DADM-FO-004 Registro Mantenimiento Preventivo
- \* DADM-FO-005 vI Control y Monitoreo de combustible
- \* DADM-FO-006 vI Asignación de Vehículo

	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Alianzas para equipamiento e instalación de sistemas Fotovoltaicos en centros de salud y oficinas del SNS</li> <li>* Instalación de Banco de Transformadores</li> <li>* Comunicación Interna: ¡Apaga todo al final de tu jornada laboral!</li> </ul>	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>Los edificios han sido habilitados con rampas y barras de soporte, entre otras facilidades, para garantizar el acceso a personas con discapacidad, también hemos señalado y habilitado estacionamientos para nuestros colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Foto Rampa de Acceso para Personas con Discapacidad y fotos parqueos y fotos de los estacionamientos</li> </ul>	

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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 Servicio Nacional de Salud ha establecido su sistema de gestión documental basado en los lineamientos de la norma ISO 9001 e ISO 10013, donde cada proceso dentro de la institución es identificado, mapeado, descrito, documentado, aprobado y socializado, considerando las voces e integración de todos los grupos de interés, incluyendo disposiciones de órganos rectores como el Ministerio de Salud Pública, el Ministerio de Administración Pública, la Contraloría General de la República, entre otros. El Departamento de Calidad en la Gestión atiende solicitudes de elaboración o actualización de documentos a requerimiento, pero	

	<p>también, trabaja con las distintas áreas sobre la base de planes documentales anuales con un alcance determinado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Fichas de macroprocesos</li> <li>* Mapa y Manual de Procesos SNS y SRS</li> <li>* Manual de Procesos Asistenciales CEAS</li> <li>* Matriz de adiestramientos</li> </ul>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>La institución dispone de un repositorio digital organizado por direcciones, donde se colocan todas las políticas, procedimientos, fichas, formularios y manuales, entre otros, que han sido estandarizados, aprobados y publicados bajo el Sistema de Gestión Documental. De esta manera garantizamos el uso de la versión vigente del documento, y a la vez contribuimos al ahorro de insumos, eficientización del espacio y reducción del tiempo de búsqueda de la información requerida.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Captura de pantallas repositorio de documentos institucionales:</li> </ul> <p><a href="https://snsrd.sharepoint.com/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2FDocumentos%20compartidos%2FArchivo%2FDocumentos%20del%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad%20%28SGC%29&amp;viewid=db2b55a7%2De412%2D4671%2D8eb3%2Dc0222d175799">https://snsrd.sharepoint.com/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2FDocumentos%20compartidos%2FArchivo%2FDocumentos%20del%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad%20%28SGC%29&amp;viewid=db2b55a7%2De412%2D4671%2D8eb3%2Dc0222d175799</a></p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los</p>	<p>El Sistema de Gestión de Riesgos instaurado en el Servicio Nacional de Salud, ha permitido identificar, valorar y administrar los riesgos asociados a los factores internos y externos que impiden o entorpecen el logro de los objetivos institucionales. Cada área debe velar por el cumplimiento del ciclo anual de detección y tratamiento de riesgos</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>estipulado en el Manual del Sistema de Gestión de Riesgos, documento que ha sido formulado considerando los requisitos y estándares de las Normas Básicas de Control Interno y de la ISO 31000. El Sistema de Gestión de Riesgos contempla el levantamiento de los recursos necesarios para implementar las acciones de mitigación, lo que permite presupuestar los fondos que serán requeridos y poner en marcha la actividad sugerida.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Manual del Sistema de Gestión de Riesgos del SNS y formulario matriz</li> <li>* Matrices de riesgos áreas SNS/SRS (muestra)</li> <li>* Informes de seguimiento Sistema de Gestión de Riesgos DCSNS y SRS</li> <li>* Presupuesto/PACC</li> </ul>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Las áreas, los puestos propietarios y los involucrados en los diversos procesos, así como sus responsabilidades, han sido identificados correcta y claramente en el Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos y en cada procedimiento de la institución. Los propietarios son responsables de asegurar el adiestramiento de sus procesos y de remitir las evidencias de las socializaciones realizadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Manual de Procesos</li> <li>* Manual de Organización y Funciones</li> <li>* Informe de revisión MAP Manual de Cargos</li> </ul>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud cuenta con un programa de rediseño de procesos plasmado en el Plan Operativo Anual (POA) de la institución, el cual persigue la simplificación de los trámites e incremento de la satisfacción de los usuarios. No obstante, atendiendo a cambios en el entorno y al</p>	

	<p>resultado que muestran los indicadores, se instruye a la creación de equipos de mejora para intervenir cualquier proceso que demande entregar un mejor desempeño. Con el acompañamiento del Depto. de Calidad en la Gestión, las áreas identifican las oportunidades de mejora, proponen acciones, prueban los nuevos modelos, y monitorizan la ejecución de estos, cumpliendo con la secuencia del ciclo PHVA.</p> <p>En el 2019 forma parte de RD + Simple y en el 2023 forma parte de la segunda fase del programa Burocracia Cero, el cual busca la simplificación y digitalización del trámite de pasantías medicas ofrecido a los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* POA Depto. Calidad en la Gestión</li> <li>* Informes de rediseño de procesos</li> <li>* Informes de levantamiento y mejora de procesos</li> <li>* Planes de mejora satisfacción servicios internos</li> <li>* Informe y actas de reunión programa Burocracia Cero</li> </ul>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>La institución registra y gestiona programas orientados a resultados (PoR) que parten de procesos misionales y se formulan e implementan integrando buenas prácticas nacionales e internacionales e involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>Paralelamente, desarrolla intercambios de experiencias o benchmarkings (nacionales e internacionales) donde hace visible las acciones modelo que han adoptado nuestras dependencias y otras instituciones o países, con el propósito de que sean replicadas y se fortalezca la capacidad institucional. Además, cuenta con programas de innovación que reconocen e incentivan las ideas que mejor responden a los criterios definidos para</p>	

	<p>lograr transformar la organización, e implementa los lineamientos de normas internacionales sobre sistemas de gestión (ISO 9001, ISO 10013, ISO 19011 e ISO 31000), así como herramientas de Lean Six-Sigma para el diseño y aplicación de su Sistema de Gestión Documental, Programa de Auditorías, Programa de Rediseño de Procesos y Sistema de Gestión de Riesgos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Actas constitutivas e informes de cierre de los programas orientados a resultados (POR)</li> <li>* Registros de ideas innovadoras implementadas (Concurso Comparte tu Idea y otras)</li> <li>* Matriz de benchmarkings/benchlearnings</li> <li>* Agenda y listas de asistencia Día Mundial de la Calidad</li> <li>* Concurso 5S 2023</li> <li>* Talleres ISO 9001, ISO 10013, ISO 31000, ISO 19011, Lean Servicios, Lean Six Sigma</li> <li>* Capturas de pantalla plataforma web de inducción al Sistema de Gestión de la Calidad</li> </ul>	
<p>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.).</p>	<p>El SNS ha elaborado su Carta Compromiso al Ciudadano, a los fines de que los usuarios conozcan los servicios que ofrece la institución y cómo pueden acceder a ellos. Mensualmente se monitorean los compromisos de calidad acordados, los cuales hemos podido honrar en un 100%.</p> <p>Adicionalmente, la institución da seguimiento periódico a los indicadores de procesos relevantes para el Sistema de Gestión de la Calidad mediante un tablero de control definido para tales fines, el cual es discutido durante las reuniones de revisión por la dirección.</p> <p>A través de los planes operativos anuales departamentales, se han definido metas orientadas</p>	

	<p>a los grupos de interés, cuyo cumplimiento es medido con rigurosidad mediante indicadores de evaluación semestral. Paralelamente, se emiten informes regulares relacionados a los resultados de las métricas que forman parte de la Evaluación del Desempeño Institucional, obteniendo excelentes puntuaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Informes de monitoreo Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>* Informe Indicadores Gubernamentales</li> <li>* Informe de resultados indicadores de evaluación semestral POA</li> <li>* Tablero de control desempeño de los procesos</li> </ul>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Con la finalidad de garantizar el respaldo de la información, el SNS genera periódicamente un respaldo de datos de cada una de las dependencias del nivel central, asegurando la continuidad institucional ante cualquier eventualidad. Además, aplica y mantiene el cumplimiento de los lineamientos de su política general de ciberseguridad, garantizando la protección de los datos personales e informaciones de carácter estatal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Política de respaldo de información</li> <li>* Política general de ciberseguridad del SNS</li> <li>* Capturas de pantallas de Backups realizados a máquinas virtuales, Portales WEB, Base de Datos, Servidores de Archivos y Máquinas Virtuales Locales.</li> <li>* Capturas de pantallas de las configuraciones asociadas a la aplicación de la política de ciberseguridad</li> </ul>	

**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
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>La institución dispone de canales externos como buzones de quejas y sugerencias, Oficina de Acceso a la Información, línea 311, correo electrónico, encuestas de satisfacción, encuestas de percepción, entre otros, mediante los cuales mantiene comunicación permanente con sus ciudadanos/clientes, permitiendo recolectar información relevante en procura del monitoreo de los niveles de servicio, procesos y de la identificación de mejoras aplicables. Además, organiza y ejecuta grupos focales con los grupos de interés para levantar sus voces y considerar su retroalimentación en los diseños posteriores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Informe de encuesta de satisfacción ciudadana</li> <li>* Informe de encuesta de satisfacción de los servicios internos</li> <li>* Informe de encuestas de percepción ciudadana</li> <li>* Informe de encuesta de satisfacción asistencia técnica a SRS</li> <li>* Informes de QDRS</li> <li>* Informes de Monitoreo Indicadores CCC</li> <li>* Informes grupos focales</li> </ul>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud, apoyándose en buenas prácticas nacionales e internacionales y en las ventajas que ofrecen las tecnologías de la información y comunicación ha creado servicios y facilidades que han permitido aumentar la satisfacción de sus usuarios, y a la vez, reducir errores y costos que impactan favorablemente a los involucrados. Dentro de estos podemos citar:</p>	



**Servicio Pasantía Médica de Ley**, con un acuerdo de interoperabilidad SNS-MESCyT, mediante el cual, los usuarios puedan solicitar su pasantía médica totalmente en línea, ahorrando tiempos de desplazamientos y de gastos de bolsillo. Fruto de su adición a la segunda fase de burocracia cero, este servicio fue simplificado, logrando implementar **firma digital para la certificación de finalización de la pasantía.**

**Servicio Pasantía Médica de Posgrado**, contrato de trabajo de máximo dos años que recibe un médico especialista como oportunidad de empleo y cobertura de servicios especializados en los diferentes niveles de atención, según necesidades del SNS, pudiendo extenderse el contrato según su evaluación, desempeño y cumpliendo con las normativas del centro.

**Asistente Virtual con inteligencia artificial**, herramienta incorporada en nuestra página web institucional que facilitará de manera interactiva las respuestas a nuestros usuarios de sus requerimientos de información más frecuentes.

**Gestión de Citas Médicas**, plataforma que permite al ciudadano agendar citas para consultas médicas, marcando \*753 desde su teléfono móvil y totalmente gratis, evitando largas filas y traslados.

**Plataforma de inducción al Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**

**Nuevos programas, servicios o redes de unidades asistenciales (POR PRIMERA VEZ EN LA RED PÚBLICA):**

- **Programa de déficit auditivo**, el cual incorpora el diagnóstico al recién nacido y su integración a los tratamientos establecidos en búsqueda de mecanismos para reducir el impacto de esta discapacidad en los niños que la presentan, contribuyendo así a su inclusión temprana. Para este programa fue desarrollado un sistema in-house gestionado vía tabletas por parte de los involucrados.
- **Programa de detección oportuna de cáncer de mama, cervicouterino y próstata**, red de centros y jornadas móviles donde se realizan tamizajes de forma gratuita a la población clave. Para este programa fue desarrollado un sistema in-house para el registro de los casos.
- **Terapias de hipotermia:** Dirigidas a niños recién nacidos con Encefalopatía Hipóxico-Isquémica (EHI), logrando un mejor pronóstico para quienes reciben este tratamiento.
- **Unidad de implantología**, permitiendo a la población acceder a tratamientos de implantología de alta calidad.
- **Pruebas especializadas de histocompatibilidad**, para determinar aceptación o rechazo potencial de órganos en pacientes que deben ser trasplantados.
- **Pruebas moleculares de laboratorio** en diversos centros de la Red Pública que permiten un diagnóstico más preciso y oportuno para enfermedades como la

	<p>tuberculosis, el VIH y el Virus del Papiloma Humano (HPV).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Red Nacional de Pie Diabético compuesta por 10 unidades</b> en todo el territorio nacional para proveer atención oportuna y cercana a cientos de dominicanos que viven con esta condición, mejorando su calidad de vida.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> * Capturas de pantallas de la promoción interna y externa de las innovaciones SNS</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>De cara a responder las necesidades de los grupos diferenciados, el Servicio Nacional de Salud ha desarrollado varias iniciativas aplicando la diversidad y el enfoque de género. Algunas de estas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de género en la estructura organizacional del SNS, la cual tiene como objetivo principal coordinar, desarrollar y monitorear acciones (incluidas en el POA) para la incorporación del enfoque de género en los planes, programas proyectos, acuerdos, convenios y sistemas de gestión institucional.</li> <li>• Creación de unidades de género en las distintas dependencias (oficinas regionales y establecimientos de salud).</li> <li>• Conformación del Comité Institucional de Transversalización de Género.</li> <li>• Charlas sobre Corresponsabilidad en el Cuidado, Violencia de Género, Cursos de Principios Básicos de Género, Masculinidades Positivas, Derechos de las Mujeres, entre otros.</li> <li>• Contratación de personas respetando la equidad de género, así como contratación de personas con discapacidad.</li> </ul>	

- Rampas de acceso, parqueos especiales y portal web con opciones de accesibilidad para personas con discapacidad visual/auditiva, que ha sido reconocido por RD Incluye.
- Firma del convenio con la Asociación Dominicana de Síndrome de Down (ADOSID) para la puesta en operación de un dispensario médico, así como la ejecución de un plan de sensibilización y educación sobre esta condición en establecimientos de salud de la red pública.
- Habilitación en proceso de una Sala de Lactancia Institucional.
- Publicación de estadísticas de manera diferenciada según género en el RIESS.
- Elaboración y difusión de nuestra Política de Igualdad de Género.
- Desarrollo y divulgación de campañas internas (vía correo institucional y pizarras informativas) alusivas a la no violencia de género, derechos de la mujer, la igualdad y equidad, valor e importancia de la mujer en la sociedad, entre otros.
- Publicaciones en redes sociales y página web del SNS con informaciones relevantes en género.

**Evidencias:**

- \* Estructura organizacional
- \* Actas de conformación del comité
- \* Política Institucional de Género
- \* Comunicaciones internas
- \* Sello plata y sello de bronce RD Incluye
- \* Matriz de acuerdos y convenios (ver Convenio SNS-ADOSID, otros)
- \* Plan Operativo Institucional Unidad de Género
- \* Listas de asistencia talleres gestión de género

	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Relación por género del personal contratado</li> <li>* Portal RIESS</li> <li>*Informe trimestral transversalidad política equidad de género ]</li> </ul>	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<p>El SNS promueve la accesibilidad a la organización a través del acceso en línea/vía telefónica/presencial de los servicios ofrecidos, documentos impresos (trípticos, volantes, revista En Salud), informaciones digitales (página SNS Digital, redes sociales, Repositorio de Información y Estadísticas de Servicios de Salud – RIESS) y portal web institucional pensado para proveer la mejor experiencia al usuario, incluyendo funcionalidades para las personas con discapacidades auditivas y visuales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Capturas de pantallas portal web institucional sección servicios: <a href="https://sns.gob.do/">https://sns.gob.do/</a></li> <li>* Capturas de pantallas funcionalidad accesibilidad web para personas con discapacidad visual/auditiva</li> <li>* Tríptico CCC</li> <li>* Capturas de pantallas de las redes sociales</li> <li>* Revista En Salud del SNS</li> <li>* Capturas de pantallas Repositorio de Información y Estadísticas de Servicios de Salud</li> <li>* Capturas de pantallas Página web SNS Digital: <a href="https://snsdigital.gob.do/">https://snsdigital.gob.do/</a></li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	Nuestra institución demuestra un sólido compromiso con la coordinación efectiva de procesos tanto internamente como con otras organizaciones del sector. Internamente, hemos	

implementado un sistema de gestión de calidad que empuja y facilita la comunicación y colaboración entre departamentos, asegurando que todos los equipos estén alineados con los objetivos estratégicos. Además, mantenemos reuniones periódicas interdepartamentales para revisar y ajustar nuestros procedimientos operativos, alineados a las disposiciones del Ministerio de Salud Pública (MSP), lo cual se evidencia en el manual de procesos del SNS y/o en nuestras publicaciones de actualización de documentos: políticas, manuales, procedimientos y formularios.

Externamente, participamos activamente en redes de colaboración sectorial, estableciendo memorandos de entendimiento con organizaciones afines, tales como: MSP, PROMESE-CAL, SISALRIL, SENASA, entre otras, para desarrollar propuestas de trabajo conjunto. Como ejemplos recientes podemos citar nuestra participación junto a otras organizaciones de la misma cadena de servicio en las acciones de reforma del sector salud, así como las reuniones de coordinación para mejorar nuestra respuesta a los indicadores de producción sectorial, los cuales forman parte de la Evaluación de Desempeño Institucional (EDI).

Además, se mantiene una estrecha vinculación con organismos de cooperación internacional relacionados al sector salud (UNICEF, OPS-OMS, UNFPA, AFENET, CDC, y demás), con los cuales se establecen y mantienen acuerdos y/o convenios para fortalecer la red de atención pública mediante la formulación y ejecución de programas y proyectos con impacto a nuestros ciudadanos/clientes.

**Evidencias:**

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Publicaciones de actualizaciones de documentos (políticas, manuales, procedimientos y formularios)</li> <li>* Documentos reforma sector salud</li> <li>* Actas de reuniones EDI - IPS entre la sectorial</li> <li>* Actas constitutivas y/o informes de cierre de los programas y proyectos en salud</li> <li>* Matriz de acuerdos y convenios</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La institución cuenta con un Repositorio de Información y Estadísticas de Servicios de Salud (RIESS) impulsado para mostrar de manera abierta, centralizada y en tiempo real, los indicadores generales de los establecimientos y regiones de salud, así como los resultados detallados sobre la prestación pública de servicios que facilitan la toma de decisiones en torno a mejora de la capacidad de respuesta de los centros, aumento de la producción e integración de la red. Dentro de los usuarios del RIESS citamos: dependencias del SNS, organismos formuladores de políticas públicas en materia de salud (MSP), instituciones responsables del monitoreo de la gestión pública o usuarios de datos (ONE, MEPyD, MAP), investigadores/agencias internacionales/sociedad civil y público en general. Ha sido desarrollado a partir de datos de fuentes de información internas y externas; dentro de estas últimas destacamos las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes diarios y mensuales del Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica (SINAVE), del Ministerio de Salud Pública.</li> <li>• Reportes de Base de Datos de Nacidos Vivos y de defunciones, del Ministerio de Salud Pública.</li> <li>• Reportes mensuales de Registro Oportuno de Nacimientos (RON) de la Junta Central Electoral.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes de objeciones a facturaciones y servicios de salud otorgados a afiliados al Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) en el Régimen Subsidiado.</li> <li>• Reportes del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) del Ministerio de Hacienda de República Dominicana.</li> <li>• Base de Datos del Sistema de Administración de Servicios Públicos (SASP) del Ministerio de Administración Pública (MAP) de la República Dominicana.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> * Capturas de pantallas Portal RIESS: <a href="https://repositorio.sns.gob.do/">https://repositorio.sns.gob.do/</a></p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Dentro de la organización existe la cultura de realizar encuentros virtuales o presenciales con los proveedores, entes rectores y organizaciones aliadas, con miras a revisar métodos de trabajo y/o dar solución a situaciones presentadas. De manera sistemática se brinda seguimiento a los compromisos asumidos por las partes, utilizando formatos estandarizados como listas de asistencia, agendas y actas de reunión.</p> <p><b>Evidencia:</b> * Actas de reuniones y listas de Asistencia (casos: reuniones MIVHED -puesta en marcha Ciudad Sanitaria-, MAP -manual de cargos-, Contraloría – implementación NOBACI en hospitales priorizados)</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios</p>	<p>El SNS cuenta con un programa de innovación creado para motivar y reconocer las ideas que puedan traducirse en mejoras a procesos o en</p>	<p>No se evidencia la incorporación de incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales</p>



<p>compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>nuevos modelos de trabajo. El programa incluye incentivos a los colaboradores cuyas ideas resulten ganadoras, así como a las áreas de la institución que estarán colaborando en la implementación de estas.</p> <p>Además, la institución promueve y provee capacitaciones a sus colaboradores para desarrollar competencias y habilidades en temas como: filosofía japonesa Lean Services, normas ISO de calidad, documentación y riesgos, gerencia estratégica, gestión pública, gestión hospitalaria, permitiendo así generar una cultura orientada al cliente desde el diseño de procesos internos e interorganizacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Política para la Gestión de la Innovación</li> <li>* Premiación Concurso Comparte tu idea</li> <li>* Listas de asistencia capacitaciones</li> <li>* Informes de ejecución de capacitaciones</li> </ul>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>La institución ha desarrollado acuerdo de estándares comunes en el intercambio de datos y servicios con el Ministerio de Salud Pública (MSP), Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (MESCyT), Presidencia, Seguro Nacional de Salud (SENASA), Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Acuerdos de estándares comunes SNS-MSP</li> <li>* Acuerdo de estándares comunes SNS-Presidencia</li> <li>* Acuerdo de intercambio de datos SNS-MESCyT</li> </ul>	<p>No se evidencia acuerdo de estándares comunes en el intercambio de datos y servicios compartidos con socios clave en el sector privado y de ONG.</p>
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud opera bajo un modelo de red, conformado por 10 servicios regionales de salud en todo el territorio, los cuales tienen bajo su demarcación, centros de salud del primer, segundo</p>	

	<p>y tercer nivel de atención. Cada región, provincia o municipio opera de la mano con las instituciones dentro de su nivel de gobierno y fuera de este, de manera regular para la prestación de servicios coordinados, puesta en marcha de centros de salud/nuevas unidades o ante cualquier eventualidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Modelo de Red de los Servicios Regionales de Salud</li> <li>* Capturas de pantallas de la sección regionales de salud del portal web institucional: <a href="https://sns.gob.do/regionales-de-salud/">https://sns.gob.do/regionales-de-salud/</a></li> <li>* Capturas de pantallas de las redes sociales SNS donde muestre la relación institucional con dependencias regionales, gobiernos locales, empresas e instituciones</li> </ul>	
--	---	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

##### I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
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).	Se evidencia que las mediciones aplicadas a través de las encuestas de percepción a los ciudadanos/clientes, mantienen una tendencia de mejora; La encuesta de percepción realizada para el 2023 incluye mediciones relacionadas a la imagen global y reputación de la organización.	

	<p>Cuadro comparativo 2022 vs 2023:</p> <table border="1" data-bbox="850 196 1247 337"> <thead> <tr> <th colspan="2">Percepción Grupos de Interés</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>68.00%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>71.54%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Evidencia:</b>  * Informe Encuesta de Percepción Grupos de Interés 2023, pág. #6  * Informe Encuesta de Percepción Grupos de Interés 2022, pág. #5</p>	Percepción Grupos de Interés		Años	Resultado	2022	68.00%	2023	71.54%	
Percepción Grupos de Interés										
Años	Resultado									
2022	68.00%									
2023	71.54%									
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Nuestro personal evidencia un enfoque hacia el usuario brindando un trato amable, oportuno y claro, en cada contacto, tal y como se muestra en los resultados de las encuestas de percepción realizadas a los usuarios que nos visitan.</p> <p>Cuadro comparativo 2022 vs 2023:</p> <table border="1" data-bbox="850 812 1247 953"> <thead> <tr> <th colspan="2">Percepción Grupos de Interés</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>82.00%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>75.39%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Evidencia:</b>  * Informe Encuesta de Percepción Grupos de Interés 2023, pág. #12  * Informe Encuesta de Percepción Grupos de Interés 2022, pág. #6</p>	Percepción Grupos de Interés		Años	Resultado	2022	82.00%	2023	75.39%	
Percepción Grupos de Interés										
Años	Resultado									
2022	82.00%									
2023	75.39%									
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Las partes interesadas del SNS son tomadas en cuenta mediante los canales establecidos que permiten la recepción de quejas o sugerencias, que son insumos para los planes de mejoras; contamos con distintos canales de atención donde cada sugerencia, queja, denuncia y reclamación es tomada</p>									

en cuenta para de esa manera poder tomar alternativas de impacto, en la prestación de los servicios como favor de la institución misma.

Además, estos grupos de interés pueden emitir sus comentarios y opiniones a través de las encuestas que se aplican periódicamente a los fines de conocer su percepción, expectativas y necesidades.

Cuadro comparativo 2022 vs 2023:

Percepción Grupos de Interés	
Años	Resultado
2022	59.00%
2023	70.48%

**Evidencias:**

- \* Reporte de QDRS Servicio Nacional de Salud.
- \* Redes Sociales
- \* Correo en página web
- \* Encuesta Percepción Grupos de Interés 2023, pág. #12
- \* Encuesta Percepción Grupos de Interés 2022, pág. #6

4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).

Los ciudadanos cuentan con información disponible en el Portal Web Institucional y Sub-Portal de Transparencia, con información adecuada, veraz y oportuna, de acuerdo a los lineamientos de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información.

Además, se realizan encuestas para conocer la percepción de los ciudadanos/clientes con respecto a la transparencia, apertura e información proporcionada por la organización.

Cuadro comparativo 2022 vs 2023:

Percepción Grupos de Interés	
Años	Resultado
2022	74.00%
2023	78.75%

**Evidencia:**

\*Sub-portal de Transparencia

<https://sns.gob.do/transparencia/base-legal-de-la-institucion/>

\* Encuesta Percepción Grupos de Interés 2023, pág. #13

\* Encuesta Percepción Grupos de Interés 2022, pág. #6

5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.

Mediante los resultados de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos, se puede evidenciar el nivel de confianza que el Servicio Nacional de Salud genera en los ciudadanos/clientes, obteniendo en el 2023 un nivel de satisfacción de un 97%.

Además, se realizan encuestas para conocer la percepción de los ciudadanos/clientes con respecto a la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.

Cuadro comparativo 2022 vs 2023:

Percepción Grupos de Interés	
Años	Resultado
2022	77.00%
2023	71.40%

**Evidencia:**

\* Índice de Satisfacción Ciudadana 2023

\* Encuesta Percepción Grupos de Interés 2022, pág. #7.

\* Encuesta Percepción Grupos de Interés 2023, pág. #13 |

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Cada año de manera consistente se aplican encuestas para conocer la percepción de los ciudadanos/clientes sobre los productos y servicios que brindan la institución.</p> <p>Cuadro comparativo 2022 vs 2023:</p> <table border="1" data-bbox="850 597 1249 735"> <thead> <tr> <th colspan="2">Percepción Grupos de Interés</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>80.00%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>85.90%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Evidencia:</b>            * Informe Encuesta de Percepción Grupos de Interés 2022, pág. #9            * Informe Encuesta de Percepción Grupos de Interés 2023, pág. #8  </p>	Percepción Grupos de Interés		Años	Resultado	2022	80.00%	2023	85.90%	
Percepción Grupos de Interés										
Años	Resultado									
2022	80.00%									
2023	85.90%									
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Nuestro servicio de Pasantías Médicas de Ley tiene una modalidad de prestación digital, esto permite que los usuarios tengan acceso a solicitarlo en cualquier horario, 24 horas al día los siete días de la semana, sin costo alguno. El portal de autoservicio cuenta con un menú accesible que facilita el uso para personas que viven con discapacidad, además, constituye la ventanilla única por la cual se ofrece el servicio.</p> <p>Nuestras instalaciones físicas se encuentran en zonas en las cuales están disponibles distintas rutas de transporte público y facilidad para la circulación</p>									

de vehículos privados, rampas y estacionamientos para personas que viven con discapacidad; donde los ciudadanos/clientes que nos visitan pueden ser atendidos en horario de labores de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm. Todas las informaciones para nuestros usuarios y grupos de interés se encuentran disponibles en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.

Además, se realizan encuestas para conocer la percepción de los ciudadanos/clientes con respecto a la accesibilidad a los servicios físicos y digitales para el servicio de pasantía médica de ley.

Cuadro comparativo 2022 vs 2023:

Percepción Grupos de Interés	
Años	Resultado
2022	74.00%
2023	87.95%

**Evidencias:**

- \* Portal autoservicio: <https://sns.gob.do/autoservicios/>
- \* Portal Institucional: <https://sns.gob.do/contacto/>
- \* Fotos rampas y estacionamientos para personas con discapacidad
- \* Enlace a la Carta Compromiso al Ciudadano SNS
- \* Informe Encuesta de Percepción Grupos de Interés 2022, pág. #9
- \* Informe Encuesta de Percepción Grupos de Interés 2023, pág. #7

3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).

Cada año de manera consistente se aplican encuestas para conocer la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la calidad de los productos y servicios que brindan la institución.

Además, nuestro servicio tiene un enfoque medioambiental debido a que la modalidad de prestación de este (digital) colabora con el planeta, reduciendo las emisiones del CO2 y el uso del papel.

Cuadro comparativo 2022 vs 2023:

Percepción Grupos de Interés	
Años	Resultado
2022	67.00%
2023	84.88%

**Evidencia:**

- \* Resultados cumplimiento CCC 2023
- \* Informe Encuesta de Percepción Grupos de Interés 2022, pág. #10
- \* Informe Encuesta de Percepción Grupos de Interés 2023, pág. #8

4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).

El SNS se esfuerza por garantizar que sus servicios sean accesibles para personas con discapacidades; Es por ello que, ha invertido una cantidad significativa de recursos para ayudar a garantizar que su sitio web sea más fácil de usar y más accesible para las personas con discapacidades que solicitan el servicio de Pasantía Médica de Ley mediante nuestro portal web. Producto de todos estos esfuerzos, hemos obtenido la certificación RD Incluye, Sello de Plata, que otorga el CONADIS, en el 2021 y 2022, a las organizaciones en la aplicación del marco normativo nacional e internacional en materia de derechos de las personas con discapacidad, asimismo, en los reportes de solicitudes del servicio de Pasantía Médica de Ley se llevan registros de la cantidad de hombres y mujeres que solicitan el servicio.



Además, se realizan encuestas para conocer la percepción de los ciudadanos/clientes con respecto a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del usuario.

Cuadro comparativo 2022 vs 2023:

Percepción Grupos de Interés	
Años	Resultado
2022	77.00%
2023	81.62%

**Evidencias:**

\* Portal autoservicio

<https://sns.gob.do/accesibilidad/>

\*Resultados cumplimiento CCC 2023

\*Sello RD Incluye 2021 y 2022

\* Informe Encuesta de Percepción Grupos de Interés 2022, pág. #10

\* Informe Encuesta de Percepción Grupos de Interés 2023, pág. #9

5) Capacidad de la organización para la innovación.

Nuestra organización ha afianzado la innovación, y la manera en que los grupos de interés la perciben, hemos desplegado el concurso “Comparte tu idea”, en el cual los colaboradores proporcionan ideas novedosas en favor de la organización. Una muestra significativa de estas acciones se puede evidenciar en los resultados obtenidos en la Encuesta de Percepción a Grupos de Interés, aplicada en el 2023, se evidencia que el 74.05% de los ciudadanos/clientes consideran entre excelente y buena la capacidad de la organización para la innovación.

Se destaca el Portal de Autoservicios, mediante la cual los ciudadanos/clientes pueden gestionar sus servicios.

	<p>Cuadro comparativo 2022 vs 2023:</p> <table border="1" data-bbox="850 196 1247 337"> <thead> <tr> <th colspan="2">Percepción Grupos de Interés</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>68.00%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>74.05%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Evidencias:</b>  * Informe Encuesta de Percepción a Grupos de Interés 2022, pág. #11  * Informe Encuesta de Percepción a Grupos de Interés 2023, pág. #10  * Portal de Autoservicios:  <a href="https://sns.gob.do/autoservicios/">https://sns.gob.do/autoservicios/</a>  *Estatus de las Ideas Ganadoras Concurso Comparte Tu Idea</p>	Percepción Grupos de Interés		Años	Resultado	2022	68.00%	2023	74.05%	
Percepción Grupos de Interés										
Años	Resultado									
2022	68.00%									
2023	74.05%									
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>Cada año de manera consistente se aplican encuestas para conocer la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la agilidad de la institución.</p> <p>Cuadro comparativo 2022 vs 2023:</p> <table border="1" data-bbox="850 914 1247 1055"> <thead> <tr> <th colspan="2">Percepción Grupos de Interés</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>66.00%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>76.41%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Evidencias:</b>  * Informe Encuesta de Percepción a Grupos de Interés 2022, ver pág. #11  * Informe Encuesta de Percepción a Grupos de Interés 2023, ver pág. #9  *Resultados cumplimiento CCC 2023</p>	Percepción Grupos de Interés		Años	Resultado	2022	66.00%	2023	76.41%	
Percepción Grupos de Interés										
Años	Resultado									
2022	66.00%									
2023	76.41%									
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>El servicio de Pasantías Médicas de Ley ofrecido es completamente de forma transaccional, lo que</p>									

	<p>permite al solicitante acceder de manera remota al 100% desde cualquier parte del país sin la necesidad de trasladarse, eso se traduce como digitalización de la organización, debido a que el canal de prestación de este servicio es digital.</p> <p>Cuadro comparativo 2022 vs 2023:</p> <table border="1" data-bbox="850 365 1247 505"> <thead> <tr> <th colspan="2">Percepción Grupos de Interés</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>62.00%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>77.94%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Evidencias:</b>  * Enlace Plataforma de Autoservicios Pasantías Médicas de Ley  * Informe Encuesta de Percepción a Grupos de Interés 2022, ver pág. #11  * Informe Encuesta de Percepción a Grupos de Interés 2023, ver pág. #10 ]</p>	Percepción Grupos de Interés		Años	Resultado	2022	62.00%	2023	77.94%	
Percepción Grupos de Interés										
Años	Resultado									
2022	62.00%									
2023	77.94%									

**6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:**

**I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora				
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>El Servicio de Pasantías Médicas de Ley tiene en promedio un tiempo de espera de 1.17 días, el cual es monitoreado mensualmente, con un nivel de cumplimiento de un 100%; es importante resaltar que este servicio se encuentra comprometido en la Carta Compromiso al Ciudadano de la organización con un estándar de 3 días laborables.</p> <p>Tiempo de cumplimiento</p> <table border="1" data-bbox="856 1300 1241 1372"> <thead> <tr> <th>Meses</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>100.00%</td> </tr> </tbody> </table>	Meses	Resultado	Enero	100.00%	[ ]
Meses	Resultado					
Enero	100.00%					

<b>Febrero</b>	100.00%
<b>Marzo</b>	100.00%
<b>Abril</b>	100.00%
<b>Mayo</b>	100.00%
<b>Junio</b>	100.00%
<b>Julio</b>	100.00%
<b>Agosto</b>	100.00%
<b>Septiembre</b>	100.00%
<b>Octubre</b>	100.00%
<b>Noviembre</b>	100.00%
<b>Diciembre</b>	100.00%

**Evidencias:**

\* Informe de Monitoreo de la Carta Compromiso al Ciudadano 2023, ver pág. #9.

\* Enlace de la Carta Compromiso al Ciudadano, disponible en:

<https://sns.gob.do/download-documentos/carta-compromiso/>

2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.

Mensualmente se realiza un monitoreo de las quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias (QDRS) donde se puede apreciar claramente los tiempos de respuesta de cada uno de los canales de atención, así como su nivel de cumplimiento en días transcurridos desde el ingreso de cada caso, lo que permite ver su incremento y variabilidad a través del tiempo.

Los distintos canales de atención se encuentran comprometidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, los cuales son:

Sistema Nacional de Atención Ciudadana a Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias 3-1-1.  
**Tiempo de respuesta quince (15) días laborables.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Buzón de Sugerencias Físico. **Tiempo de respuesta quince (15) días laborables.**

Correo Electrónico: [infosns@sns.gob.do](mailto:infosns@sns.gob.do). **Tiempo de respuesta cinco (5) días laborables.**

Redes Sociales (snsdo, en Facebook, Instagram, Twitter y Youtube). **Tiempo de respuesta tres (3) días laborables.**

Total de QDRS recibidas:

Canales	2022	2023
<b>311</b>	115	63
<b>Buzón</b>	0	2
<b>Correo Electrónico</b>	1,193	1,699
<b>Redes Sociales</b>	2,855	2,029

Tiempo promedio de procesamiento

Canales	Tiempo (días)	2022 (días)	2023 (días)
<b>311</b>	15	6.3	4.9
<b>Buzón</b>	15	0.0	1.5
<b>Correo Electrónico</b>	5	1.5	0.7
<b>Redes Sociales</b>	3	0.8	0.2

En la referida Carta Compromisos contamos con el acápite de medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente, donde en caso de la queja o sugerencia lo amerite el ciudadano estaría recibiendo una comunicación firmada y sellada por la máxima autoridad pidiendo disculpas por la falta cometida en un plazo no mayor a diez (10) días laborables. Actualmente no

	<p>contamos con casos que hayan ameritado alguna medida de subsanación.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Reportes mensuales de QDRS Servicio Nacional de Salud 2023 y 2023.  * Procedimiento para Manejo de Quejas DSEC-PR-001</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>Para el año 2022 no presentaron desviaciones que ameriten aplicar medidas por incumplimiento de los compromisos de calidad. Durante este año el atributo de Amigabilidad de la plataforma obtuvo un porcentaje de logro de un 99.4%, en Accesibilidad con un 98.8% y un 100% de cumplimiento en el atributo Tiempo de respuesta. En el 2023, el atributo de Amigabilidad de la plataforma obtuvo un porcentaje de logro de un 99.7%, en Accesibilidad con un 99.3% y un 100% de cumplimiento en el atributo Tiempo de respuesta</p> <p>Por su parte, el último informe de las encuestas aplicadas a los usuarios de servicio digital de Pasantías Médicas evidencia un índice de satisfacción general de 98%.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Resultados cumplimiento CCC 2022 y 2023.  * Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Servicio Pasantía Médica de Ley 2023  * Informe de Evaluación Final Segunda Versión Carta Compromiso al Ciudadano SNS 2023</p>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>Se evidencia que nuestra organización cuenta con su Carta Compromiso al Ciudadano, donde se establece de manera clara el cumplimiento de los estándares del servicio publicado con sus respectivos atributos. En la evaluación final de esa segunda versión por parte del Ministerio de</p>	

Administración Pública, obtuvimos un 98% de cumplimiento.

A continuación, compartimos los resultados del monitoreo mensual de la Carta Compromiso al Ciudadano en 2023:

**Atributo Amigabilidad de la Plataforma:**

Mes	Meta	Cumplimiento
Enero	95%	100%
Febrero	95%	99,6%
Marzo	95%	98,9%
Abril	95%	99,4%
Mayo	95%	99,7%
Junio	95%	99,7%
Julio	95%	100%
Agosto	95%	99,7%
Septiembre	95%	100%
Octubre	95%	99,6%
Noviembre	95%	100%
Diciembre	95%	99,7%

**Atributo Accesibilidad en la plataforma:**

Mes	Meta	Cumplimiento
Enero	90%	99,4%
Febrero	90%	99,3%
Marzo	90%	99,6%
Abril	90%	99,4%
Mayo	90%	98,9%
Junio	90%	99,0%

Julio	90%	97,9%
Agosto	90%	99,7%
Septiembre	90%	100%
Octubre	90%	99,6%
Noviembre	90%	99,3%
Diciembre	90%	99,7%

**Atributo Tiempo de Respuesta:**

Mes	Meta	Cumplimiento
Enero	100%	100%
Febrero	100%	100%
Marzo	100%	100%
Abril	100%	100%
Mayo	100%	100%
Junio	100%	100%
Julio	100%	100%
Agosto	100%	100%
Septiembre	100%	100%
Octubre	100%	100%
Noviembre	100%	100%
Diciembre	100%	100%

Para el 2022 y 2023 no hubo desviaciones en los niveles de cumplimiento de los estándares de servicio publicados en la carta compromiso; obteniendo para el 2022, el atributo de Amigabilidad de la plataforma obtuvo un porcentaje de logro de un 99.4%, en Accesibilidad con un 98.8% y un 100% de cumplimiento en el atributo Tiempo de respuesta. En el 2023, el atributo de Amigabilidad de la plataforma obtuvo un porcentaje de logro de un 99.7%, en Accesibilidad con un 99.3% y un 100%



	<p>de cumplimiento en el atributo Tiempo de respuesta.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Resultados cumplimiento CCC 2022 y 2023.  * Informe de Evaluación Final Segunda Versión Carta Compromiso al Ciudadano SNS 2023</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El SNS cuenta con 6 canales de información y comunicación y participación ciudadana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El portal institucional.</li> <li>• El sub-portal de transparencia.</li> <li>• Correo electrónico.</li> <li>• Centro de recepción 809-221-3637</li> <li>• Oficina de Acceso a la Información Pública 809-221-3637 ext 3006</li> <li>• Redes sociales snsrd (facebook, instagram, twitter, youtube).</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  *Carta Compromiso al Ciudadano 2023-2025.  *Portal institucional <a href="http://www.sns.gob.do">www.sns.gob.do</a>  *Sub-portal transparencia <a href="https://sns.gob.do/transparencia/">https://sns.gob.do/transparencia/</a>  *Correo electrónico <a href="mailto:infosns@sns.gob.do">infosns@sns.gob.do</a>  *Correo rai <a href="mailto:rai@sns.gob.do">rai@sns.gob.do</a></p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Toda la información de la institución se encuentra disponible en el portal web, el sub-portal de transparencia, la Carta Compromiso al Ciudadano y el Portal del SISMAP Gestión Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Portal institucional <a href="http://www.sns.gob.do">www.sns.gob.do</a></p>	

	<p>* Sub-portal transparencia  <a href="https://sns.gob.do/transparencia/">https://sns.gob.do/transparencia/</a>  * Carta Compromiso al Ciudadano  <a href="https://sns.gob.do/carta-compromiso/">https://sns.gob.do/carta-compromiso/</a>  * Portal SISMAP Gestión Pública  <a href="https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/Ranking/RankingView?Length=7">https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/Ranking/RankingView?Length=7</a></p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Se evidencia un monitoreo constante de los indicadores gubernamentales que componen la gestión pública, que se encuentran disponibles y alineados a los objetivos institucionales, donde de manera mensual damos seguimiento a fin de conocer el nivel de cumplimiento e incrementar los porcentajes.</p> <p>Al mes de diciembre 2023 estos son los resultados en cada uno de esos indicadores de rendimiento y resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SISMAP Gestión Pública: 94.23%</li> <li>• Transparencia Gubernamental: 92.22%</li> <li>• ITICge: 89.71%</li> <li>• NOBACI: 90.86%</li> <li>• Cumplimiento de la Ley 200-04: 98.57%</li> <li>• Contrataciones Públicas: 82.81%</li> <li>• Gestión Presupuestaria: 90.77%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b>  * Reportes Mensuales de Indicadores Gubernamentales 2023</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>En materia de Datos Abiertos, el SNS facilita los siguientes en el portal de transparencia institucional, sección "Datos Abiertos", disponibles las 24 horas todos los días de la semana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Producción de Servicios</li> <li>- Adscripción de afiliados</li> <li>- Establecimientos de Salud</li> </ul>	

	<p>Adicional, se provee el Repositorio de Información y Estadísticas de Servicios de Salud (RIESS), donde los usuarios encuentran de manera fácil los datos institucionales, los cuales pueden hacer uso según su preferencia utilizando diferentes filtros provistos para un fácil manejo de la data.</p> <p>Otro medio de acceso provisto por el SNS, son las informaciones colocadas en el Portal de Datos Abiertos del Estado Dominicano.</p> <p>Los datos de la OAI-SNS se encuentran disponibles y de fácil acceso en el apartado "Oficina de Acceso a la Información" en el portal de transparencia institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b> * Portal <a href="https://sns.gob.do/transparencia/datos-abiertos/">https://sns.gob.do/transparencia/datos-abiertos/</a></p> <p>Los datos de la OAI-SNS se encuentran disponibles y de fácil acceso en el apartado "Oficina de Acceso a la Información" en el portal de transparencia institucional: <a href="https://sns.gob.do/transparencia/oai/sobre-la-oai/">https://sns.gob.do/transparencia/oai/sobre-la-oai/</a></p> <p>Producción de Servicios: <a href="https://repositorio.sns.gob.do/tableros-dinamicos/produccion-de-servicios/">https://repositorio.sns.gob.do/tableros-dinamicos/produccion-de-servicios/</a></p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Nuestro servicio de cara al usuario es virtual (de Pasantías Médicas de Ley), obteniendo niveles de satisfacción general del servicio por encima de un 98% de satisfacción. Puede ser solicitado completamente en línea a través de nuestro portal web el cual se encuentra disponible 24 horas del día 7 días a la semana. Los horarios de los diferentes departamentos del SNS es de lunes a viernes de 8:00</p>	

	<p>am a 4:00 pm, horario en el cual los usuarios pueden hacer las solicitudes que requieran.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <a href="https://sns.gob.do/autoservicios/">https://sns.gob.do/autoservicios/</a></p>	
6) Tiempo de espera.	<p>Con relación a los tiempos de espera, nuestra carta compromiso al ciudadano establece tres (3) días laborables para la prestación del servicio de pasantía médica de ley. El SNS tiene un promedio de cumplimiento de 1.17 días para dicho servicio, el cual es monitoreado mensualmente.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Informe mensual del Monitoreo de la Carta Compromiso al Ciudadano 2022 y 2023.  * Carta Compromiso al Ciudadano, disponible en:  <a href="https://sns.gob.do/descarga-documentos/carta-compromiso/">https://sns.gob.do/descarga-documentos/carta-compromiso/</a></p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Con relación a los tiempos de espera, nuestra carta compromiso al ciudadano establece tres (3) días laborables para la prestación del servicio de pasantía médica de ley. El SNS tiene un promedio de cumplimiento de 1.17 días para dicho servicio, el cual es monitoreado mensualmente.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Informe mensual del Monitoreo de la Carta Compromiso al Ciudadano 2022 y 2023.  * Carta Compromiso al Ciudadano, disponible en:  <a href="https://sns.gob.do/descarga-documentos/carta-compromiso/">https://sns.gob.do/descarga-documentos/carta-compromiso/</a></p>	
8) Costo de los servicios.	<p>El servicio que el SNS brinda a los ciudadanos (Servicio de Pasantías Médicas de Ley), es gratuito. El Servicio de gestión de citas médicas brindado a través del *753 es gratuito.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>* Información general del servicio Gestión de Citas Médicas *753: <a href="https://sns.gob.do/servicios/gestion-de-citas-medicas/">https://sns.gob.do/servicios/gestion-de-citas-medicas/</a></p> <p>* Información general del servicio de Pasantía Médica de Ley: <a href="https://sns.gob.do/servicios/pasantia-medica-de-ley/">https://sns.gob.do/servicios/pasantia-medica-de-ley/</a></p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Disponemos de toda la información requerida por los ciudadanos/clientes como Carta Compromiso, Catálogo de servicios, etcétera, en nuestro portal institucional, el cual se mantiene constantemente actualizado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>*Carta Compromiso al Ciudadano, disponible en: <a href="https://sns.gob.do/descarga-documentos/carta-compromiso/">https://sns.gob.do/descarga-documentos/carta-compromiso/</a></p> <p>* Enlace catálogo de servicios: <a href="https://sns.gob.do/servicios/">https://sns.gob.do/servicios/</a></p>	

### 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.	<p>El Servicio Nacional de Salud ha contado con la participación de sus Grupos de Interés en la elaboración y el diseño de su marco estratégico institucional, el cual ha tomado en cuenta sus necesidades y expectativas además los involucra en el proceso de toma de decisiones. Además, en las encuestas de percepción realizadas para el 2022 y 2023 incluyen mediciones relacionadas al grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos.</p> <p>Cuadro comparativo 2022 vs 2023:</p> <table border="1" data-bbox="850 1291 1249 1360"> <thead> <tr> <th colspan="2">Percepción Grupos de Interés</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Percepción Grupos de Interés		Años	Resultado			
Percepción Grupos de Interés								
Años	Resultado							

<b>2022</b>	59.00%
<b>2023</b>	70.48%

**Evidencia:**

\* Informe Encuesta de Percepción a Grupos de Interés 2022, ver pág. #6

\* Informe Encuesta de Percepción a Grupos de Interés 2023, ver pág. #12

2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).

Contamos con distintos canales de información y comunicación que nos permiten conocer en detalle las quejas y sugerencias que hemos recibido y el monitoreo de estas hasta conocer el resultado final.

Durante los años 2022 y 2023 hemos recibido las siguientes quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias.

<b>QDRS</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Denuncia	396	162
Otros casos	2179	2988
Queja	889	423
Reclamación	628	193
Sugerencia	71	27

Se procedió a remitir a los departamentos correspondientes, los mismos realizaron las investigaciones pertinentes para posteriormente dar respuesta al ciudadano en cada caso.

**Evidencia:**

\* Estadísticas de QDRS Servicio Nacional de Salud 2022 y 2023

3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.

El SNS brinda el Servicio de Pasantías Médicas de Ley totalmente digital a través de nuestro portal web con el objetivo de facilitar el acceso de los ciudadanos/clientes en todo momento, reduciendo

costos, contribuir al medioambiente y evitar aglomeraciones.

Cuadro comparativo 2022 vs 2023 de solicitudes recibidas a través del portal de autoservicios:

Relación de Solicitudes Autoservicios	
Años	Resultado
2022	3,363
2023	3,584

**Evidencia:**

\* Relación de Solicitudes de Pasantías Médicas 2022 y 2023

\* Portal web: <https://sns.gob.do/autoservicios/>

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 Servicio Nacional de Salud elabora un reporte de Solicitudes del Servicio Pasantía Médica de Ley, en el cual se refleja la diversidad de género de los clientes que vienen a solicitar el servicio a la institución, con un 76% femenino y 24% masculino tanto para el 2022-2023.

En cumplimiento a las políticas transversales de género, el Servicio Nacional de Salud cuenta con una unidad de género para la incorporación y transversalización del enfoque de la igualdad de género en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas, planes, programas proyectos y presupuestos Institucionales.

**Evidencia:**

\* Relación de Solicitudes de Pasantías Médicas 2022 y 2023

\* Informe trimestral de Transversalización del Enfoque de Género Trimestre 2023

<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Planificamos la revisión periódica de las acciones que impactan nuestros grupos de interés para velar por sus necesidades las cuales son cambiantes y así ver el grado de cumplimiento en la que estas se cumplen.</p> <p>Como parte de las revisiones de las necesidades de los grupos de interés, hemos realizado renovaciones de los contratos con los diferentes cooperantes como son: asistencia técnica para los Servicios de Atención Integral del VIH con AFENET, el Convenio de colaboración interinstitucional entre SENASA, SNS, CONAVIHSIDA, JCE para la afiliación al régimen subsidiado del SENASA a personas con estado de vulnerabilidad que viven con VIH cubiertos por el Plan Básico de Salud, el Plan de Pensiones, entre otras prestaciones del Sistema Dominicano de Seguridad Social.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Acuerdo Colaboración con AFENET.  * Acuerdo de ejecución entre SNS y CONAVIHSIDA.  * Convenio de Colaboración Interinstitucional entre SENASA, SNS, CONAVIHSIDA y JCE</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Aseguramos la participación ciudadana ofreciendo productos y servicios de manera clara y transparente. El flujo de información y conocimiento compartido con los ciudadanos/clientes se evidencia con las solicitudes efectuadas a la Oficina de Libre Acceso a la Información, mediante el flujo de respuestas a las</p>	



	<p>solicitudes efectuadas. Garantizamos el 100% del procesamiento y difusión de la información mediante el Manual de Procedimientos de la OAI (OAI-MA-004).</p> <p>También garantizamos la participación ciudadana mediante las estadísticas compartidas en el subportal de transparencia logrando así un flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p> <p>El enlace a las estadísticas compartidas trimestralmente en el Subportal de Transparencia, dentro de estas están las del SAIP.</p> <p><b>Evidencias:</b>  *Manual de Procedimiento de la OAI  *Enlace a las estadísticas compartidas trimestralmente en el Subportal de Transparencia:  <a href="#">Estadísticas y Balances de Gestión de la OAI – Portal de Transparencia (sns.gob.do)</a></p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Nuestra institución es evaluada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), de forma mensual, mediante esta herramienta de medición se determina el índice de transparencia estandarizado en el cual obtuvimos un promedio de todo el año 2022 un 92.72% y para el año 2023 cerramos con 99.03%.</p> <p>La referida evaluación mide los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento en la disponibilidad de información al ciudadano</li> <li>• Correcta publicación de acuerdo con los lineamientos establecidos Medición de satisfacción de respuesta al ciudadano mediante SAIP</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación de Datos Abiertos.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> * Índice de resultados de transparencia 2022 y 2023</p>	
--	---	--

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

***Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:***

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>I) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud, aplica regularmente Encuestas de Percepción a sus servidores para conocer su opinión sobre los aspectos más relevantes de la imagen global de los resultados en las personas y así poder detectar oportunidades de mejora.</p> <p>Con frecuencia bianual se aplican las encuestas de clima organizacional para conocer la opinión de los colaboradores con relación a aspectos relacionados con las condiciones de trabajo.</p> <p>Los resultados de la encuesta de clima organizacional del año 2022 arrojan que el 70% de los colaboradores tienen buena percepción sobre el ambiente laboral y para el 2024 de un 76%.</p> <p>Además, se aplican cada año encuesta de percepción a los colaboradores y otros grupos de interés. Esta encuesta incluye medición de aspectos relacionados a la imagen y rendimiento de la organización.</p>	

	<p>Cuadro comparativo 2022 vs 2023:</p> <table border="1" data-bbox="850 164 1247 305"> <thead> <tr> <th colspan="2">Percepción Colaboradores</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>97.53%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>97.05%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Evidencias:</b>  * Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024.  * Informe de Encuesta de Percepción a los colaboradores 2022-2023 <b>Pág. 6</b></p>	Percepción Colaboradores		Años	Resultado	2022	97.53%	2023	97.05%	
Percepción Colaboradores										
Años	Resultado									
2022	97.53%									
2023	97.05%									
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Durante el proceso de la formulación del PEI 2021 - 2024 se involucró tanto al personal directivo como a los colaboradores de los distintos grupos ocupacionales para la definición y revisión del marco estratégico institucional, propiciando la toma de decisiones y asegurando el conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>A manera de refrescamiento, se comparte por correo la Misión, Visión y Valores a todos los colaboradores y se aplica anualmente la encuesta de percepción para conocer su opinión sobre los aspectos más relevantes del involucramiento de las personas en la de toma de decisiones.</p> <p>Los resultados de la encuesta de clima organizacional del año 2022 arrojan que el 83.79% de los colaboradores tienen buena percepción sobre el liderazgo y participación y para el 2024 de un 89.02%.</p> <p>La encuesta de percepción a los colaboradores incluye medición de aspectos relacionados al involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>									

Cuadro comparativo 2022 vs 2023:

Percepción Colaboradores	
Años	Resultado
2022	58.00%
2023	89.94%

**Evidencias:**

\*Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022 - 2024.

\*Lista de participación para la formulación del PEI 2021 – 2024

\*Informe de Encuesta de Percepción a los colaboradores 2022-2023. Pág. 7

3) Participación de las personas en las actividades de mejora.

Se evidencia que el comité de calidad con sus respectivos miembros elabora la Autoevaluación CAF y como resultado se identifican actividades para actualizar el plan de mejora institucional.

Además, contamos con el programa “Comparte tu Idea”, el cual fomenta una mentalidad creativa para proponer ideas que impulsen resultados innovadores, brindando un enfoque más práctico e interesante a la hora de mejorar nuestros procesos.

En la encuesta de clima del 2024, el 75.75% de los colaboradores destacaron como positivo el atributo de Mejora y Cambio en la institución, alentando a los colaboradores a ser creativos y a tomar en cuenta otras formas de realizar el trabajo.

La encuesta de percepción a los colaboradores incluye medición de aspectos relacionados a la participación de las personas en las actividades de mejora.

Cuadro comparativo 2022 vs 2023:

Percepción Colaboradores	
Años	Resultado
2022	84.06%
2023	89.73%

**Evidencias:**

\*Informe de Encuesta de Percepción 2022-2023.  
Pág. 7

\*Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024.

4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.

El Servicio Nacional de Salud realiza anualmente Encuestas de Percepción a los servidores para conocer su opinión sobre los aspectos más relevantes con relación a la concientización de las personas sobre posibles conflictos de interés y la importancia de un comportamiento ético. Además, la institución cuenta con el comité de Ética, el cual está habilitado para realizar las evaluaciones correspondientes cuando es denunciado algún conflicto de interés o cuando los colaboradores poseen alguna duda con respecto a una situación que pudiera entrar en conflicto de interés y de esta forma asesorarles cómo proceder.

Se evidencia que anualmente los colaboradores reciben charla de información y concientización del régimen Ético y disciplinario, tanto por organizaciones externas como interna.

A partir del 2022, en el proceso de inducción de personal de nuevo ingreso, El SNS incorporó la entrega a los colaboradores de una carta compromiso, donde estos se comprometen a cumplir con los lineamientos éticos asumidos con la institución.

La encuesta de percepción a los colaboradores incluye medición de aspectos relacionados a la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.

Cuadro comparativo 2022 vs 2023:

Percepción Colaboradores	
Años	Resultado
2022	88.00%
2023	89.10%

**Evidencias:**

\*Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022-2024.

\*Informe de Encuesta de Percepción 2022-2023.  
Pág. 8

\*Listado de Participación Charla Régimen Ético y Disciplinario 2023

\*Compromiso Éticos de los Servidores Públicos del SNS

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

El Servicio Nacional de Salud, realiza anualmente encuestas de percepción a los servidores para conocer su opinión sobre de los diferentes mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo.

Además, realiza las encuestas para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios frecuentes y potenciales de los servicios internos y retroalimenta a los servidores sobre los resultados obtenidos, tomando en cuenta las recomendaciones y/o sugerencias ofrecidas para mejorar los servicios internos.

Todas las informaciones relevantes de la institución se publican a través del periódico físico institucional para que su alcance llegue a los empleados sin acceso a internet.

Cuadro comparativo 2022 vs 2023:

Percepción Colaboradores	
Años	Resultado
2022	76.06%
2023	86.22%

**Evidencias:**

\*Informe de Encuesta de Percepción 2022-2023. Pág. 8

\*Informes encuestas de satisfacción para servicios internos del SNS (Administrativo, Comunicaciones, Recursos Humanos)

\*Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022-2024.

\* Periódico impreso

6) La responsabilidad social de la organización.

Anualmente se realiza la encuesta de percepción a los servidores para conocer su opinión sobre los aspectos más relevantes con relación a la responsabilidad social de la organización.

El Servicio Nacional de Salud comprometido con el fortalecimiento del bienestar social, el aprovechamiento responsable de los recursos naturales y del medio ambiente, ejecuta una política y Plan de Responsabilidad Social. A través de su Comité de Responsabilidad Social, planifica acciones ecoeficientes enfocadas en promover, propiciar y mantener una cultura de manejo responsable.

Como muestra de esto tenemos el acuerdo con NUVI, esta persigue crear una cultura de

aprovechamiento de residuos, a través de una cultura de reducción, reutilización y reciclaje de residuos plásticos. Acuerdo con RECIEMPRESA con el objetivo de promover entre los colaboradores de la institución una cultura de reducción, reciclaje y valorización de los residuos.

Como parte de la responsabilidad social que el SNS asume con la ciudadanía y los colaboradores, pone en marcha distintas actividades para promover la salud y bienestar integral, dentro de los cuales se encuentran:

- Operativos odontológicos, con la finalidad de fomentar el cuidado preventivo oral
- Jornadas de inclusión social PRIMERO TÚ, con el objetivo de ofrecer exámenes gratuitos de detección de cáncer de mama y próstata, como parte del programa "Chequéate".
- Implementa la iniciativa "RCP Manos solo Manos", orientada a capacitar a la población en maniobra de reanimación cardiopulmonar con las manos, con el objetivo de dotar a los ciudadanos de los conocimientos necesarios para dar respuesta ante una parada cardíaca.
- Conformación del club de donantes de sangre, objetivo de concientizar, educar y promover la donación de sangre voluntaria, este permitirá a los colaboradores del SNS realizar un aporte social de donación de sangre y contribuir de esta forma, a garantizar el acceso a las personas en riesgo que la requieran.

Cuadro comparativo percepción 2022 vs 2023:



Percepción Colaboradores	
Años	Resultado
2022	95.18%
2023	95.57%

**Evidencias:**

- \*Informe de Encuesta de Percepción 2022-2023 Pág. 9
- \*Acuerdo NUVI
- \*Acuerdo RECIEMPRESA
- \*Evidencias de las jornadas de salud
- \*Conformación del club de donantes de sangre

7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.

El Servicio Nacional de Salud, realiza anualmente encuestas de percepción a los servidores para conocer su opinión sobre los aspectos más relevantes con relación a la apertura de la organización para el cambio y la innovación.

El SNS apoya la cultura de innovación y estrategias del cambio a través del Comité de Innovación, mismo que tiene la función de fomentar espacios multidisciplinarios que promuevan ideas innovadoras a través del programa “Comparte tu Idea”, el cual se incentiva la participación de los colaboradores en la identificación de ideas para mejorar los procesos y servicios, cumpliendo así con el plan de Gestión de Innovación del Servicio Nacional de Salud.

Cuadro comparativo encuesta de percepción 2022 vs 2023:

Percepción Colaboradores	
Años	Resultado
2022	89.16%
2023	87.27%

Cuadro comparativo encuesta de clima organizacional 2022 vs 2023:

Clima Organizacional	
Años	Resultado
2022	68.74%
2024	75.75%

**Evidencias:**

- \*Informe de Encuesta de Percepción 2022-2023. Pág. 9
- \*Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024.
- \*Política de Innovación.
- \*Acta de Conformación del comité de Innovación.

8) El impacto de la digitalización en la organización.

El Servicio Nacional de Salud, realiza anualmente encuestas de percepción a los servidores para conocer su opinión sobre los aspectos más relevantes con relación al impacto de la digitalización en la organización.

El SNS ha ido evolucionado en cuanto a la digitalización de sus procesos, incorporando herramientas tecnológicas que permitan a los colaboradores eficientizar sus funciones, reduciendo los tiempos operativos y mejorando la comunicación interna, estas están contenidas en un compendio de herramientas desarrolladas, como son:

- Reproductor de vídeos para sala de espera (Comunicación Estratégica). Web API para fortalecer el Índice Maestro de Personas e integrar con Sistemas internos.
- Módulo para el registro a la Adherencia al Tratamiento de VIH.
- Módulo para el registro de resultados de Tuberculosis.

- Módulo para el registro de producción de servicios de planificación familiar.
- Autoservicios Solicitud de empleos.
- Control de transportación
- RIESS: Repositorio de Información y Estadísticas de Servicios de Salud.

Cuadro comparativo encuesta de percepción 2022 vs 2023:

Percepción Colaboradores	
Años	Resultado
2022	91.76%
2023	86.99%

Cuadro comparativo encuesta de clima organizacional 2022 vs 2023:

Clima Organizacional	
Años	Resultado
2022	74.14%
2024	74.48%

**Evidencias:**

\* Informe de Encuesta de Percepción de los Colaboradores 2022-2023.

\* Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024.

9) La agilidad de la organización.

La encuesta de percepción a los colaboradores incluye medición de aspectos relacionados a la agilidad de la organización.

Cuadro comparativo 2022 vs 2023:

Percepción Colaboradores	
Años	Resultado

	<table border="1"> <tr> <td><b>2022</b></td> <td>80.56%</td> </tr> <tr> <td><b>2023</b></td> <td>90.44%</td> </tr> </table>	<b>2022</b>	80.56%	<b>2023</b>	90.44%	
<b>2022</b>	80.56%					
<b>2023</b>	90.44%					
	<p><b>Evidencia:</b>  * Informe de Encuesta de Percepción de los Colaboradores 2022-2023, pág.10  * Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2023</p>					

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>								
<b>Opinión del personal respecto a:</b>										
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>El Servicio Nacional de Salud, realiza anualmente encuestas de percepción a los servidores para conocer su opinión sobre los aspectos más relevantes con relación a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización.</p> <p>De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada en este año 2022, se evidencia que el personal del SNS considera como favorable en un 91.14% la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización.</p> <p>Cuadro comparativo 2022 vs 2023:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Percepción Colaboradores</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>2022</b></td> <td>91.14%</td> </tr> <tr> <td><b>2023</b></td> <td>92.41%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Evidencia:</b>  *Informe de Encuesta de Percepción 2022-2023 Pág.11</p>	Percepción Colaboradores		Años	Resultado	<b>2022</b>	91.14%	<b>2023</b>	92.41%	
Percepción Colaboradores										
Años	Resultado									
<b>2022</b>	91.14%									
<b>2023</b>	92.41%									

<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud, realiza anualmente Encuestas de Percepción a los servidores para conocer su opinión sobre los aspectos más relevantes con relación al diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada en este año 2023, se evidencia que el personal del SNS considera como favorable en un 90.30% el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>El diseño y la gestión de los distintos procesos están visualizado en el mapa de procesos y el manual de procesos del SNS.</p> <p>Cuadro comparativo 2022 vs 2023:</p> <table border="1" data-bbox="850 706 1249 844"> <thead> <tr> <th colspan="2">Percepción Colaboradores</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>93.33%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>90.30%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Informe de Encuesta de Percepción 2022-2023. Pág. 11</li> <li>* Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</li> <li>* Manual de Procesos del SNS</li> <li>* Informe de Resultados Encuesta Satisfacción de la Dirección de Planificación y Desarrollo 2023</li> </ul>	Percepción Colaboradores		Años	Resultado	2022	93.33%	2023	90.30%	
Percepción Colaboradores										
Años	Resultado									
2022	93.33%									
2023	90.30%									
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Se evidencia que en el SNS las tareas son repartidas y evaluadas a través de los acuerdos de desempeño.</p> <p>Estos acuerdos son socializados y firmados por el supervisor inmediato y el colaborador.</p>									

El Servicio Nacional de Salud, realiza anualmente encuestas de percepción a los servidores para conocer su opinión sobre los aspectos más relevantes con relación al reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.

Cuadro comparativo 2022 vs 2023:

Percepción Colaboradores	
Años	Resultado
2022	90.00%
2023	91.35%

En la encuesta de clima 2024, un 55.65% de los colaboradores señaló como positivo reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas, en el atributo de carga laboral.

**Evidencias:**

- \* Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024
- \* Informe de Encuesta de Percepción 2022-2023 Pág.12
- \* Reporte de relación de evaluación de acuerdos de desempeño SNS 2022 y 2023
- \* Procedimiento para Evaluación de Acuerdos de Desempeño

4) La gestión del conocimiento.

El SNS gestiona el conocimiento a través del contexto de colaboración entre funcionarios, incentivando el intercambio de información y experiencia, como es el caso de la documentación de los procesos, donde se ponen en práctica las mesas técnicas de trabajo con los expertos en dichas áreas y la realización del Benchmarking de Buenas Prácticas en el Servicio, Innovación y Calidad.

El SNS dispone de un repositorio de documentos “sharepoint”, mismo que tiene la función de blindar el conocimiento, desarrollar el valor del dato y garantizar el acceso de los funcionarios a los documentos claves de la institución.

Dentro del proceso de inducción, tenemos la inducción al cargo, donde se le suministra a los colaboradores información acerca del proceso al cual pertenece, objetivo, metas y principales actividades.

Las encuestas de percepción y de clima organizacional contemplan preguntas relacionadas a conocer la opinión de los servidores sobre la gestión de conocimiento.

Cuadro comparativo 2022 vs 2023:

Percepción Colaboradores	
Años	Resultado
2022	88.89%
2023	89.31%

Cuadro comparativo encuesta de clima organizacional 2022 vs 2023:

Componente: Capacitación especializada y Desarrollo

Clima Organizacional	
Años	Resultado
2022	74.37%
2024	80.31%

**Evidencias:**

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Informe de Encuesta de Percepción 2022-2023, Pág.12</li> <li>* Imágenes del repositorio de documentos</li> <li>* Evidencia del Benchmarking de conocimientos</li> <li>* Formulario de inducción al cargo</li> <li>* Encuesta de Clima Organizacional 2022-2024.</li> </ul>																	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud, realiza anualmente encuestas de percepción a los servidores para conocer su opinión sobre los aspectos más relevantes con relación a la comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>Cuadro comparativo 2022 vs 2023:</p> <table border="1" data-bbox="850 571 1247 711"> <thead> <tr> <th colspan="2">Percepción Colaboradores</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>89.19%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>88.68%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Cuadro comparativo encuesta de clima organizacional 2022 vs 2023:</p> <p>Componente: Comunicación</p> <table border="1" data-bbox="850 915 1247 1055"> <thead> <tr> <th colspan="2">Clima Organizacional</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>78.36%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>82.21%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</li> <li>* Informe de Encuesta de Percepción de los colaboradores 2022-2023, pág.13</li> </ul>	Percepción Colaboradores		Años	Resultado	2022	89.19%	2023	88.68%	Clima Organizacional		Años	Resultado	2022	78.36%	2024	82.21%	
Percepción Colaboradores																		
Años	Resultado																	
2022	89.19%																	
2023	88.68%																	
Clima Organizacional																		
Años	Resultado																	
2022	78.36%																	
2024	82.21%																	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Mediante la política interna de Reconocimiento al Mérito se premia el esfuerzo, comportamiento,</p>																	



prácticas o actividades que resulten en un mejor rendimiento y resultados organizacionales positivos de los Colaboradores.

En la encuesta de clima organizacional del 2022 y 2024, se evaluó componente de reconocimiento de los esfuerzos de los colaboradores. Así mismo, en la encuesta de percepción de los colaboradores que se realiza todos los años se evaluaron la calidad y el alcance de los reconocimientos de los esfuerzos individuales y de equipo.

Cuadro comparativo 2022 vs 2023:

Percepción Colaboradores	
Años	Resultado
2022	59.46%
2023	77.78%

Cuadro comparativo encuesta de clima organizacional 2022 vs 2023:

Componente: Reconocimiento Laboral

Clima Organizacional	
Años	Resultado
2022	68.51%
2024	74.4%

**Evidencias:**

\*Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024

\*Política Reconocimiento al Mérito de los Colaboradores.

\* Informe de Encuesta de Percepción de los colaboradores 2022-2023, ver pág.13

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

El SNS dispone de la política para la Gestión de la Innovación, donde se establecen las estrategias que permiten fomentar las actividades de innovación, orientada a la optimización continua de la organización.

Además, contamos con el programa “Comparte tu Idea”, el cual fomenta una mentalidad creativa para proponer ideas que impulsen resultados innovadores, brindando un enfoque más práctico e interesante a la hora de mejorar nuestros procesos.

Se evidencia en la encuesta de percepción de los colaboradores que están de acuerdo con que en el SNS impulsa cambios innovadores en las áreas de trabajo.

Cuadro comparativo 2022 vs 2023:

Percepción Colaboradores	
Años	Resultado
2022	89.33%
2023	86.57%

Cuadro comparativo encuesta de clima organizacional 2022 vs 2023:

Componente: Mejora y Cambio

Clima Organizacional	
Años	Resultado
2022	68.74%
2024	75.75%

**Evidencias:**

\* Política para la Gestión de la Innovación.

	<p>* Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024.</p> <p>* Informe de Encuesta de Percepción de los colaboradores 2022-2023, ver pág. 14</p> <p>* Acta de constitución del Comité de Innovación del SNS</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora								
<b>Opinión del personal respecto a:</b>										
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>El Servicio Nacional de Salud, realiza anualmente encuestas de percepción a los servidores para conocer su opinión sobre los aspectos más relevantes con relación al ambiente de trabajo.</p> <p>Se evidencia en la encuesta de percepción del SNS que se concilia con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo y que reciben un trato de respeto, cordialidad y confianza.</p> <p>Cuadro comparativo 2022 vs 2023:</p> <table border="1" data-bbox="850 901 1249 1039"> <thead> <tr> <th colspan="2">Percepción Colaboradores</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>70.83%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>89.52%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Evidencias:</b>            *Informe de Encuesta de Percepción 2022-2023, ver pág. #15            *Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</p>	Percepción Colaboradores		Años	Resultado	2022	70.83%	2023	89.52%	
Percepción Colaboradores										
Años	Resultado									
2022	70.83%									
2023	89.52%									
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	El Servicio Nacional de Salud, realiza anualmente Encuestas de Percepción a los servidores para conocer su opinión sobre los aspectos más									

relevantes con relación al enfoque hacia las cuestiones sociales.

Se evidencia en la encuesta de percepción de los colaboradores que el SNS considera que su trabajo le permite dedicar tiempo a su familia, además un consideran que reciben apoyo de la institución cuando se les presenta una urgencia familiar y que se respeta su horario de trabajo.

Cuadro comparativo 2022 vs 2023:

Percepción Colaboradores	
Años	Resultado
2022	68.42%
2023	93.25%

Cuadro comparativo encuesta de clima organizacional 2022 vs 2023:

Componente: Balance Trabajo Familia

Clima Organizacional	
Años	Resultado
2022	60.12%
2024	64.46%

**Evidencias:**

\*Informe de Encuesta de Percepción 2022-2023, ver pág. #15

\*Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.

El Servicio Nacional de Salud, realiza anualmente encuestas de percepción a los servidores para conocer su opinión sobre los aspectos más relevantes con relación a la toma en consideración

de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.

Se evidencia que colaboradores del SNS considera que se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres y que se promueve la cultura de la profesionalización.

Cuadro comparativo 2022 vs 2023:

Percepción Colaboradores	
Años	Resultado
2022	67.53%
2023	81.36%

**Evidencias:**

\*Informe de Encuesta de Percepción 2022-2023, ver pág. #16

\*Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024

4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.

El Servicio Nacional de Salud, realiza anualmente encuestas de percepción a los servidores para conocer su opinión sobre los aspectos más relevantes con relación a la disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.

Cuadro comparativo 2022 vs 2023:

Percepción Colaboradores	
Años	Resultado
2022	41.89%
2023	77.71%

**Evidencias:**

\*Reporte de Encuesta de Percepción 2022-2023, ver pág. #17

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																
<b>Opinión del personal respecto a:</b>																		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>El SNS trabaja el desarrollo de competencias a través del Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación, quien se encarga de realizar la detección de necesidades de capacitación para el desarrollo profesional de los colaboradores y aumentar las habilidades técnicas</p> <p>El Servicio Nacional de Salud, realiza anualmente encuestas de percepción a los servidores para percibir el enfoque de la organización para el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>Cuadro comparativo 2022 vs 2023:</p> <table border="1" data-bbox="850 867 1247 1008"> <thead> <tr> <th colspan="2">Percepción Colaboradores</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>75.71%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>92.83%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Cuadro comparativo encuesta de clima organizacional 2022 vs 2023:</p> <p>Componente: Capacitación Especializada y Desarrollo</p> <table border="1" data-bbox="850 1243 1247 1385"> <thead> <tr> <th colspan="2">Clima Organizacional</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>74.37%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>80.31%</td> </tr> </tbody> </table>	Percepción Colaboradores		Años	Resultado	2022	75.71%	2023	92.83%	Clima Organizacional		Años	Resultado	2022	74.37%	2024	80.31%	
Percepción Colaboradores																		
Años	Resultado																	
2022	75.71%																	
2023	92.83%																	
Clima Organizacional																		
Años	Resultado																	
2022	74.37%																	
2024	80.31%																	

	<p><b>Evidencias:</b>          *Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024          *Informe de Encuesta de Percepción 2022-2023, ver pág. #18</p>									
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud, realiza anualmente encuestas de percepción a los servidores para conocer su opinión sobre los aspectos más relevantes con relación a la motivación y el empoderamiento.</p> <p>Cuadro comparativo 2022 vs 2023:</p> <table border="1" data-bbox="850 571 1247 711"> <thead> <tr> <th colspan="2">Percepción Colaboradores</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>67.57%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>86.08%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Evidencias:</b>          *Reporte de Encuesta de Percepción 2022-2023, ver pág. #18          *Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024</p>	Percepción Colaboradores		Años	Resultado	2022	67.57%	2023	86.08%	
Percepción Colaboradores										
Años	Resultado									
2022	67.57%									
2023	86.08%									
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud, realiza anualmente Encuestas de Percepción a los servidores para conocer su opinión sobre los aspectos más relevantes con relación al acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p> <p>Cuadro comparativo 2022 vs 2023:</p> <table border="1" data-bbox="850 1153 1247 1292"> <thead> <tr> <th colspan="2">Percepción Colaboradores</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>80.77%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>89.17%</td> </tr> </tbody> </table>	Percepción Colaboradores		Años	Resultado	2022	80.77%	2023	89.17%	
Percepción Colaboradores										
Años	Resultado									
2022	80.77%									
2023	89.17%									

	<p>Cuadro comparativo encuesta de clima organizacional 2022 vs 2023:</p> <p>Componente: Capacitación Especializada y Desarrollo</p> <table border="1" data-bbox="850 300 1247 438"> <thead> <tr> <th colspan="2">Clima Organizacional</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>74.37%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>80.31%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Evidencias:</b>            *Reporte de Encuesta de Percepción 2022-2023, ver pág. #19            *Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2024 ]</p>	Clima Organizacional		Años	Resultado	2022	74.37%	2024	80.31%	
Clima Organizacional										
Años	Resultado									
2022	74.37%									
2024	80.31%									

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	<p>El SNS cuenta con indicadores de absentismo, salud ocupacional, quejas de colaboradores e índice de rotación, estos indicadores sirven para ejecutar acciones destinadas a disminuir el impacto en la productividad de la institución.</p> <p>Nivel de absentismo 2023: 8%            Índice de rotación 2023: 12.3%</p> <p><b>Evidencias:</b>            *Informe de absentismo 2023            *Reporte de Salud Ocupacional 2023            *Reporte de Quejas, reclamos y sugerencias 2023            * Informe de auditoría médica 2023            * Índice de rotación 2023 ]</p>	



<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>En el Servicio Nacional de Salud, se evidencia un alto nivel de participación e involucramiento de los colaboradores en las actividades que promueven mejoras en los procesos, actualmente contamos con el Programa “Comparte tu Idea”, a través del cual se recibieron propuestas de mejoras, las cuales fueron evaluadas posteriormente y se seleccionaron aquellas propuestas que cumplían con los criterios de evaluación de: Creatividad, Impacto, Viabilidad económica y Viabilidad de tiempo.</p> <p><b>Evidencia:</b> * Reporte de buenas prácticas.</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>El SNS, mediante el comité de ética se registran los reportes de dilemas éticos o posibles conflictos de intereses. Para el año 2020 se registraron un total de 2 dilemas éticos y desde el 2021 no se han recibido casos de dilemas éticos.</p> <p><b>Evidencia:</b> *Reporte dilemas éticos</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Como parte del compromiso con la responsabilidad social que asume el SNS, promueve una cultura de aprovechamiento de residuos, con la reutilización y reciclaje de residuos plásticos a través de la firma del convenio con NUVI.</p> <p>El SNS promueve la donación de sangre a través de las diferentes jornadas de donación de sangre.</p> <p>En la jornada de donación de sangre se lograron recolectar 19 unidades, en el cual participaron 22 colaboradores.</p> <p>Se han realizado 5 jornadas de forestación con una media de participación de 45 colaboradores por</p>	

	<p>jornadas y una jornada de limpieza playa con la participación de 50 colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Comunicación Interna: Botellistas por tu salud</li> <li>* Jornada de Donación de Sangre</li> <li>* Convenio NUVI y SNS</li> <li>* SNS ejecuta acciones a favor de la Tierra</li> <li>* SNS ha reciclado 8,574 kilogramos de papel, cartón y botellas en el 2023</li> <li>* SNS ejecuta acciones para contribuir a la reducción del CO2</li> </ul>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud en una constante búsqueda de mejorar el servicio que se brinda a los ciudadanos/clientes imparte a sus colaboradores capacitaciones relacionadas a los Procesos de los Servicios de Atención al usuario bajo el Enfoque de Humanización de los Servicios de Salud. Durante el año 2022, se impartieron un total de 35 horas dedicadas a talleres bajo este enfoque y se capacitaron total de 436 participantes y para el 2023, se capacitaron un total de 506 participantes con una duración de 44 horas.</p> <p>Además gestiona oportunamente la atención brindada a los ciudadanos/clientes a través del monitoreo y seguimiento de sus quejas, sugerencias y reclamaciones bajo la responsabilidad del Departamento de Atención al Usuario que registra un alto nivel de eficiencia en la respuesta brindada, siendo 1 día el tiempo promedio registrado para dar respuesta a las quejas, reclamaciones y denuncias; En el 2023, se registró un total de 805 solicitudes de las cuales, 423 corresponden a quejas, reclamaciones y denuncias.</p> <p>Cuadro comparativo:</p>	

QDRS		
Tipo	2022	2023
Quejas	889	423
Denuncias	396	162
Reclamaciones	628	193
Sugerencias	71	27

También el SNS cuenta con mediciones de satisfacción de los servicios internos para medir la capacidad de las áreas para brindar servicios a los colaboradores que incluye el atributo amabilidad en el trato recibido.

Además, en la encuesta de percepción para los ciudadanos/clientes se incluye el componente de amabilidad del servicio recibido durante la realización de la pasantía médica de ley.

**Evidencias:**

- \*Talleres Humanización Servicios de Salud 2022 y 2023
- \*Reporte de Quejas, reclamos y sugerencias 2023
- \* Medición de satisfacción de servicios internos 2023
- \* Medición de percepción ciudadano/cliente 2023, ver pág. #12

**2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Durante el periodo enero-diciembre 2023 se evaluaron un total de 71,840 servidores incrementando en un 5% en relación con el periodo del 2022, en cual se evaluaron un total de 68,460 servidores.	

	<p>Además, se registró una cantidad de 70,879 servidores con calificaciones de desempeño mayores a 85%, representando un 99% del total de colaboradores evaluados.</p> <p><b>Evidencias:</b>  *Consolidada evaluación del desempeño 2023  *Acuerdos de Desempeño SNS 2023</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>En las mediciones del Índice de Tecnología de Comunicación y Gobierno Electrónico, el SNS cerró el año 2022 con un 85.06% de logro y para el 2023 con un 89.71%, esta medición evidencia los esfuerzos del SNS, realizados y en proceso, en lo concerniente a la implementación de soluciones de TIC y de e-Gobierno enfocados principalmente en los servicios ciudadanos, la eficiencia interna y la transparencia.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional 2024, se evidencia que los colaboradores valoran positivamente el componente “Uso de la Tecnología” con un 74.48% de satisfacción, permitiendo conocer la percepción del servidor público sobre cómo el SNS hace un adecuado uso de las herramientas y equipos tecnológicos en la consecución de resultados.</p> <p><b>Evidencia:</b>  *Informe Encuesta de Clima Organizacional 2024  * Informe de Indicadores Gubernamentales: Índice de Tecnología de Comunicación y Gobierno Electrónico 2022 y 2023</p>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Se evidencia que el SNS tiene un alto nivel de efectividad en cuanto a la ejecución de sus actividades formativas, alcanzando un 97% de cumplimiento de sus capacitaciones ejecutadas y las programadas.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b>  * Plan Anual de Capacitación 2022 y 2023  * Informes Trimestrales de Capacitación 2022 y 2023]</p>	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>El SNS otorga anualmente el bono de evaluación de desempeño donde se retribuye al colaborador que alcanza niveles satisfactorios (<math>\geq 85\%</math>) y el bono por el cumplimiento de los indicadores de SISMAP Gestión Pública (<math>\geq 80\%</math>). Para los servicios regionales de salud, establecimientos de salud y direcciones del nivel central, se celebra anualmente un evento de reconocimiento llamado Programa de Desempeño Institucional, que incluye premio al logro a los hospitales, centros diagnósticos, servicios regionales y direcciones del nivel central. Además, ha formulado una política de Gestión de la Innovación y Programa de Ideas que busca premiar las propuestas de mejora ganadoras sugeridas por los empleados. Por otro lado, se ha actualizado la política de reconocimiento a los colaboradores con la finalidad de premiar anualmente aquellos empleados con alto desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b>  *Política Gestión de la Innovación y Programa de Ideas.  *Fotografía evento programa de desempeño hospitalario 2022-2023</p>	

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

**Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:**

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		

<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>El SNS está comprometido a influir de manera positiva en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes, mediante el desarrollo de iniciativas de impacto directo a la ciudadanía.</p> <p>Se evidencia que la institución busca mejorar la calidad de vida de los ciudadanos mediante la ejecución de distintas jornadas de inclusión social, acercando los servicios especializados a la comunidad.</p> <p>Además, Servicio Nacional de Salud realiza anualmente encuestas de percepción a los ciudadanos/clientes para conocer su opinión sobre el impacto de la organización en la calidad de vida más allá de la misión institucional.</p> <p>Cuadro comparativo 2022 vs 2023:</p> <table border="1" data-bbox="850 738 1249 876"> <thead> <tr> <th colspan="2">Percepción Ciudadanos/clientes</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>82.00%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>58.63%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Evidencias:</b> *Informe de Encuesta de Percepción de los Grupos de Interés del SNS 2022, ver pág. #7 y 2023, ver pág. #15</p>	Percepción Ciudadanos/clientes		Años	Resultado	2022	82.00%	2023	58.63%	<p>[A pesar de que se realizan mediciones para conocer la percepción de los grupos de interés con respecto al impacto del SNS en la calidad de vida de las personas, los resultados muestran un decremento en la valoración positiva. ]</p>
Percepción Ciudadanos/clientes										
Años	Resultado									
2022	82.00%									
2023	58.63%									
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud, contribuye directamente en la sociedad, tanto en miras de preservar la salud de la ciudadanía como a nivel económico; muestra de esto es la contratación de nuevo personal de salud para los años 2022 y 2023, produciendo un impacto positivo en la reputación de la organización y siendo la segunda nómina más extensa de las instituciones públicas.</p>	<p>[A pesar de que se realizan mediciones para conocer la percepción de los grupos de interés con respecto a la contribución de la institución con la sostenibilidad, los resultados muestran un decremento en la valoración positiva. ]</p>								

Se evidencia que el SNS, dentro del marco de la responsabilidad social, ha realizado diversas acciones relacionadas a contribuir con la sostenibilidad ambiental. Ya que desde el año 2020 tenemos un convenio con Nueva Vida para los Residuos (NUVI), para la recolección y entrega de las botellas plásticas que se generan producto de los consumos y utilización por parte de los empleados.

También se han desplegado campañas vía redes sociales, promoviendo el cuidado al medio ambiente.

Además, Servicio Nacional de Salud realiza anualmente encuestas de percepción a los ciudadanos/clientes para conocer su opinión sobre la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.

Cuadro comparativo 2022 vs 2023:

Percepción Ciudadanos/clientes	
Años	Resultado
2022	67.00%
2023	49.13%

**Evidencias:**

\*Acuerdo de colaboración SNS y NUVI

\*Informe de Encuesta de Percepción de los grupos de Interés del SNS 2022, ver pág. #7 y 2023 ver pág. #15

3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.

El SNS comprometido con la inclusión social ha realizado acciones que contribuyen al fortalecimiento social y que benefician directamente a las personas en situación de desventaja.

Desde el año 2021, el SNS tiene un acuerdo con la ADOSID, mediante el cual se pondrá en operación el Dispensario Médico y Terapia a niños, niñas, jóvenes y adultos con condición de Síndrome de Down dentro del red pública de salud.

También se han desarrollado buenas prácticas inclusivas para las personas con discapacidad, a la información de las personas con discapacidad visual.

Además, el SNS proporciona ayuda a través de programas asistenciales para personas en situaciones de desventaja, con necesidades especiales, de pocos recursos y para congresos, simposios y conferencias ofrecidas al público.

Por otro lado, el Servicio Nacional de Salud realiza anualmente encuestas de percepción a los ciudadanos/clientes para conocer su opinión sobre las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales.

Cuadro comparativo 2022 vs 2023:

Percepción Ciudadanos/clientes	
Años	Resultado
2022	64.00%
2023	65.17%

**Evidencias:**

- \*Acuerdo SNS y ADOSID
- \*Sello RD Incluye 2021-2022
- \* Portal Web del SNS (Acceso a Discapacitados)
- \*Informe de Encuesta de Percepción de los grupos de Interés del SNS 2022, ver pág. #8 y 2023 ver pág. #16



<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>El SNS como institución del gobierno central, contribuye al desarrollo económico a través del fortalecimiento de los servicios de salud, que brinda a través de los centros de atención de la red pública.</p> <p>Muestra de esto, fue el fortalecimiento de la capacidad operativa del Sistema 911 a nivel nacional, mediante la integración de nuevo personal, lo que impacta significativamente en la dinamización de la economía de las comunidades donde se refuerza este servicio.</p> <p>Además, el Servicio Nacional de Salud realiza anualmente encuestas de percepción a los ciudadanos/clientes para conocer su opinión sobre el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>Cuadro comparativo 2022 vs 2023:</p> <table border="1" data-bbox="850 841 1247 979"> <thead> <tr> <th colspan="2">Percepción Ciudadanos/clientes</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>59.00%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>64.86%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Evidencias:</b>            *Informe de Encuesta de Percepción de los grupos de Interés del SNS 2022, ver pág. #8 y 2023 ver pág. #16            * Proyectos en salud 2023 ]</p>	Percepción Ciudadanos/clientes		Años	Resultado	2022	59.00%	2023	64.86%	
Percepción Ciudadanos/clientes										
Años	Resultado									
2022	59.00%									
2023	64.86%									
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>Se evidencia que el SNS tiene un fuerte compromiso con la transparencia, obteniendo en promedio un porcentaje de cumplimiento de un 97% en la evaluación realizada por la Dirección de Ética y Transparencia Gubernamental.</p>									

Además, el Servicio Nacional de Salud realiza anualmente encuestas de percepción a los ciudadanos/clientes para conocer su opinión sobre 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.

Cuadro comparativo 2022 vs 2023:

Percepción Ciudadanos/clientes	
Años	Resultado
2022	70.00%
2023	70.28%

**Evidencias:**

\*Reportes Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia 2022 y 2023

\*Informe de Encuesta de Percepción de los grupos de Interés del SNS 2022, ver pág. #8 y 2023 ver pág. #17

6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.

Como parte del impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, el SNS ha demostrado compromiso a través de acuerdos de colaboración con NUVI, que es la mayor alianza privada que persigue crear una cultura de reducción, reutilización, reciclaje y aprovechamiento de residuos. El SNS se ha enrolado como un punto de recolección NUVI. Con la finalidad de sensibilizar y promover la sostenibilidad medioambiental, el SNS ha ejecutado acciones mediante las cuales motiva el ahorro de los recursos, a través de campañas vía las redes sociales, promoviendo la preservación de los recursos naturales, y motivando la reducción de los desechos.

A pesar de que se realizan mediciones para conocer la percepción de los grupos de interés con respecto al impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, los resultados muestran un decremento en la valoración positiva.

	<p>En este sentido, en el estudio de percepción realizado a nuestros ciudadanos/clientes fue cuestionado la calidad y cantidad de las actividades que se realizan para cuidar el medio ambiente.</p> <p>Cuadro comparativo 2022 vs 2023:</p> <table border="1" data-bbox="850 365 1247 505"> <thead> <tr> <th colspan="2">Percepción Ciudadanos/clientes</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>63.00%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>56.49%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Evidencias:</b> *Informe de Encuesta de Percepción de los grupos de Interés del SNS 2022, ver pág. #8 y 2023 ver pág. #17</p>	Percepción Ciudadanos/clientes		Años	Resultado	2022	63.00%	2023	56.49%	
Percepción Ciudadanos/clientes										
Años	Resultado									
2022	63.00%									
2023	56.49%									
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud realiza anualmente encuestas de percepción a los ciudadanos/clientes para conocer su opinión sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.</p> <p>Cuadro comparativo 2022 vs 2023:</p> <table border="1" data-bbox="850 945 1247 1084"> <thead> <tr> <th colspan="2">Percepción Ciudadanos/clientes</th> </tr> <tr> <th>Años</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>74.00%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>76.61%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Evidencia:</b> **Informe de Encuesta de Percepción de los grupos de Interés del SNS 2022, ver pág. #9 y 2023 ver pág. #18</p>	Percepción Ciudadanos/clientes		Años	Resultado	2022	74.00%	2023	76.61%	
Percepción Ciudadanos/clientes										
Años	Resultado									
2022	74.00%									
2023	76.61%									

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

Documento Externo  
SGC-MAP

**Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>El SNS a través de su Comité de Responsabilidad Social, planifica acciones ecoeficientes enfocadas en promover, propiciar y mantener una cultura de manejo responsable con los recursos puestos a nuestra disposición a fin de propiciar una cultura sostenible a favor del medio ambiente.</p> <p>Como parte de las acciones realizadas por el Comité, se procedió a la implementación de políticas institucionales de medio ambiente y plan de responsabilidad social.</p> <p>También se ha desarrollado campañas internas enfocadas al ahorro y uso de los recursos como agua, electricidad, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b>            *DCOM-PI-002 V2 Política de Protección del Medio Ambiente            *DCOM-PI-003 VI Política de Responsabilidad Social            *Plan de Responsabilidad Social Institucional (RSISNS) y correos internos de campañas de ahorro de recursos.            * Informe de responsabilidad social ]</p>	<p>[ ]</p>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El SNS se reúne con los diferentes grupos de interés y autoridades relevantes de la comunidad, con una frecuencia acorde a las necesidades de estos, con la finalidad de que se ofrezcan servicios con calidad y en favor del bienestar de los usuarios y profesionales del sector salud. A la vez, se da respuesta oportuna a las inquietudes recibidas mediante los diferentes canales de contacto establecido.</p>	<p>[ ]</p>

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Reunión Autoridades Relevantes</li> <li>* Notas de prensa con las reuniones con las diferentes organizaciones</li> </ul>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Las actividades que se realizan son reportadas por los medios de divulgación, tanto tradicionales como alternativos. Esto permite difundir el accionar del SNS para brindar ayuda y servicios a todos los interesados. Casi la totalidad de lo difundido sobre la institución es positiva, lo que nos motiva a trabajar con ahínco por un país mejor.</p> <p>Con el objetivo de fortalecer la cobertura de las actividades realizadas por el SNS, se realizan monitores mensuales de publicaciones los cuales miden el grado de cobertura positiva y negativa; Esto ha dado como resultado crecimiento del seguimiento por parte de la ciudadanía en las Redes Sociales y los medios.</p> <p>Tal es el caso del último informe de publicaciones relacionadas con las apariciones del SNS, en medios impresos y digitales, en el 2022, se publicaron 300 notas de prensas y de enero a octubre 2022 se publicó 446 a través del periódico institucional SNS Digital, enfocadas en informar a la población sobre las buenas prácticas en gestión de los EES y orientar a los usuarios sobre los servicios a su disposición. Durante este último período, la página SNS Digital obtuvo 293, 982 visitas.</p> <p>Durante el referido período, los periódicos impresos y digitales publicaron en 2,319 ocasiones informaciones relacionadas al Servicio Nacional de Salud.</p>	

	<p>De enero a mayo 2023 publicamos 211 notas de presas a través del periódico institucional SNS Digital, durante este período SNS Digital obtuvo 140,164 visitas. Además, en este periodo se enviaron 46 notas de prensa a los medios de comunicación y los periódicos impresos y digitales publicaron en 1,334 ocasiones informaciones relacionadas al Servicio Nacional de Salud.</p> <p><b>Evidencias:</b>  *Informes de Monitoreo de Presencia del Servicio Nacional de Salud en la Prensa y Mediciones de opiniones positiva y negativas 2022 y 2023  *Reporte de publicaciones en RRSS 2022 y 2023 ]</p>	
<p>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.).</p>	<p>Se evidencia que el SNS desarrolla acciones de apoyo como empleador, a los diferentes sectores de la población, especialmente enfocadas a personas socialmente desfavorecidas.</p> <p>Muestra de lo anterior, es la inclusión laboral de personas con discapacidad a las actividades operativas de la institución.</p> <p>Además, con el fin de fomentar la inclusión social, el Servicio Nacional de Salud (SNS) firmó un acuerdo con el Centro de Capacitación para Ciegos (CECAPCI), que permitirá insertar al ámbito laboral a personas formadas en diferentes áreas por esa entidad. En septiembre 2022, se incorporaron nueve colaboradores capacitados por CECAPCI, quienes ya están desarrollando sus funciones en las áreas de Atención al Usuario y Servicio Social en hospitales de la regional Norcentral.</p> <p>Además, el Servicio Nacional de Salud cuenta con una unidad, un comité y una política de igualdad de género que apoya a la institución a identificar las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres,</p>	

	<p>niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  *Imagen de colaboradora con Síndrome de Down.  *Nota de prensa de inserción laboral de personas con discapacidad  *Política de Igualdad de Género ]</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>El SNS a través de la Dirección de Laboratorio Clínico, realizó acciones de carácter filantrópico, como es la juramentación del I er comité gestor del Club de Donantes de Sangre de la institución, producto de la creación de la guía institucional para la conformación de los clubes de donantes de sangre. Actualmente cuenta con donantes de sangre, colaboradores solidarios, identificados con esta causa, quienes consideran que donar es un regalo valioso que todos podemos hacer.</p> <p><b>Evidencias:</b>  *Nota de Prensa Juramentación de Comité Gestor de Club de Donantes de Sangre  *DLC-PI-001 vI Guía para la Conformación de los Clubes de Donantes de Sangre  * Nota de prensa de jornada de donación de sangre ]</p>	
<p>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).</p>	<p>Nuestra institución está consciente de que el intercambio de conocimientos, o aprendizaje, es una manera eficaz de compartir, repetir y ampliar las experiencias positivas es por ello por lo que constantemente promueve la participación del personal en espacios y actividades de intercambios de experiencia.</p> <p>Por esta razón, la institución se interesa en conocer buenas prácticas en otras instituciones con relación a aspectos que puedan servir para fomentar la</p>	

	<p>innovación y la mejora continua; es por eso que se realizan evaluaciones comparativas (Benchmarking y Benchlearning).</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Benchmarking 2022 y 2023  * Comunicación Benchlearning Carta Compromiso al Ciudadano Comunicación, Inclusión y Participación Ciudadana</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Nuestra organización despliega programas que contribuyen a la mitigación y prevención de potenciales riesgos para la salud, como prevención de dengue y la osteoporosis.</p> <p>De manera constante a través de SNS Digital y redes sociales institucionales se trabaja en la publicación de contenidos orientados a la prevención de enfermedades, tales como: prevención de enfermedades mentales, prevención del cáncer de colon, entre otras.</p> <p>Desde la Dirección de Recursos Humanos, se realizan aprestos para el fortalecimiento de la gestión de riesgos de salud y accidentes, basados en los lineamientos de la IDOPRIL, mediante la utilización de instrumentos de colección de información relacionado a eventos laborales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Notas de Prensa de Prevención de Enfermedades 2022-2024  * Reporte de Matriz de Registro de Accidentes y Enfermedades Laborales 2022 y 2023</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo</p>	<p>Se evidencia que el SNS cuenta con políticas de responsabilidad social y protección al medio ambiente y, a la vez ejecuta acciones de reducción</p>	



<p>de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>de residuos, consumo responsable del agua corriente y energía eléctrica, entre otras.</p> <p>Desde el 2020, el Servicio Nacional de Salud ejecuta una campaña de concientización y promoción de la estrategia de las 3R (reducir, reutilizar y reciclar), proponiendo una serie de retos de recolección diaria en las diferentes áreas de la institución, donde se ha logrado recolectar 8,574 kilogramos de residuos de envases de cartón, papel, botellas y empaques, que han sido debidamente separados y reciclados, como parte de los acuerdos con RECIEMPRESA y NUVI, en el 2023.</p> <p>Se han realizado 5 jornadas de forestación con una media de participación de 45 colaboradores por jornadas y una jornada de limpieza playa con la participación de 50 colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b>          *DCOM-PI-003 v1 Política de Responsabilidad Social          *DCOM-PI-002 v2 Política de Medio Ambiente.          * Nota de prensa de reciclaje de papel, cartón y botellas en el 2023.          * Nota de prensa de acuerdos para reciclaje papel y cartón.          * Informe de responsabilidad social 2022-2023]</p>	
---	---	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

**Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:**

**Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	Los esfuerzos que se realizan desde SNS para el fortalecimiento de la Red Pública de Salud en	

Documento Externo  
SGC-MAP

función a la entrega de equipos, remozamientos, apertura de nuevos establecimientos, entre otros, han logrado impactar; la producción de servicios y productos ofrecidos los cuales muestran un aumento sostenible en los últimos 2 años, donde la población ha recibido los servicios de consultas, emergencias, hospitalización, servicios diagnósticos y procedimientos quirúrgicos. La siguiente tabla muestra la tendencia de aumento en la producción de servicios.

<b>Servicios</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Consulta Externa	6,213,448	6,631,359
Emergencias	4,483,197	4,989,419
Laboratorios	21,847,171	24,879,729
Imágenes	3,052,832	3,345,134
Hospitalización	446,130	472,538
Cirugías	327,315	394,835

En el Servicio Nacional de Salud se asegura la respuesta en el servicio de Pasantías Médicas de Ley y Post-grado como se evidencia en las estadísticas de la cantidad de solicitudes atendidas en los años 2022 y 2023 donde en el año 2022 fueron recibidas y procesadas 3,363 solicitudes y en el 2023 se exhibe un aumento con relación al 2022 de 6% logrando atender en este último año 3,584 solicitudes de pasantías médicas y Post-grado.

En términos de calidad del servicio, se confirma con los resultados del nivel de cumplimiento en el monitoreo de la carta compromiso del SNS, logrando resultados de percepción del servicio de Pasantías en el atributo Amigabilidad de la plataforma 99% en el año 2022 y 99.7% en el año 2023, mientras que para el atributo Tiempo de Respuesta un 100% en el 2022 y 2023.

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Enlace de Reporte de Producción de Servicios: <a href="https://repositorio.sns.gob.do/tableros-dinamicos/produccion-de-servicios/">https://repositorio.sns.gob.do/tableros-dinamicos/produccion-de-servicios/</a></li> <li>* Relación de Solicitudes de Pasantías Médicas de Ley años 2022 y 2023</li> <li>* Cumplimiento en el monitoreo de la carta compromiso 2022 y 2023 ]</li> </ul>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Desde de marzo 2019, el Servicio Nacional de Salud digitalizó el servicio de pasantía médica de ley, recibiendo a la fecha 13,045 solicitudes, lo que significa que 13,045 médicos pasantes evitaron asistir a la institución para recibir este servicio.</p> <p>El impacto de las ejecutorias de la institución se evidencia en los beneficiarios de los servicios ofrecidos y de los programas de salud ejecutados, que son recibidos por una parte importante de la población.</p> <p>Se muestra en las estadísticas de la producción de servicios de las 9 Servicios Regionales de Salud del SNS distribuidos para asegurar la atención en salud en toda la geografía nacional, además, en la cantidad de beneficiarios directos de los programas: Tuberculosis, Malaria, VIH, Cáncer, Diálisis, etc. Los programas 41 y 42 del Programa Orientado a Resultados toman en cuenta para su aplicación criterios como el difícil acceso a los servicios por partes de los pacientes por la ubicación geográfica, nivel de pobreza, porcentaje de pacientes coinfectados y otros indicadores que aseguran estos beneficios para los más vulnerables.</p> <p>También, se observa la cantidad de beneficiados de las diferentes provincias por las jornadas de salud desarrolladas como son las Jornadas Odontológicas, Vacunación y otras.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b>  * Enlace a informe de proyectos 2023  * Relación de Solicitudes de Pasantías Médicas de Ley años 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 ]</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud programó y ejecutó 5 evaluaciones comparativas en el 2021. Sus resultados permitieron elevar el desempeño de los establecimientos de salud y, por tanto, mejorar en cantidad y calidad, los servicios ofrecidos a la población, lo cual se evidencia en nuestro repositorio de estadísticas. Los productos derivados de dichas evaluaciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El primer manual de procedimientos asistenciales a ser utilizado por la red pública nacional para guiar sus procesos, producto de acercamientos realizados con hospitales autogestionados: Hugo Mendoza, Ney Arias Lora y Reynaldo Almánzar.</li> <li>• Desarrollo y lanzamiento primera fase de SISMAP SALUD, junto al MAP, que busca medir el grado de desarrollo de la gestión hospitalaria, en términos de calidad, prestación de los servicios, administración institucional y rendición de cuentas.</li> <li>• Programa de ranking hospitalario, otro sistema de monitoreo que toma algunos fundamentos de SISMAP SALUD y agrega indicadores de alta relevancia para mejorar el rendimiento administrativo/financiero en los hospitales.</li> </ul> <p>En el 2022, se realizó una evaluación comparativa donde se compartió información sobre “Liderar en Tiempos de Cambios” con el propósito de</p>	<p>]</p>

	<p>fortalecer las competencias de liderazgo y trabajo en equipo como parte integral de la cadena de valor.</p> <p>Adicional, en el programa de ranking hospitalario se midieron indicadores de rendimiento administrativo/financiero en los hospitales.</p> <p>En el 2023, se realizó una evaluación comparativa donde se compartió información sobre “Trabajo en equipo y su impacto en la calidad y la productividad” y otros 3 intercambios con CONANI, SIPEN y Helados BON.</p> <p><b>Evidencias:</b>  *Manual de Procedimientos Asistenciales CEAS  *Informes de Resultados SISMAP Salud  * Benchmarking 2022 y 2023</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>La institución, comprometida con el fortalecimiento institucional, suscribe acuerdos y/o convenios con organismos públicos y privados, con la finalidad de propiciar la mejora de los servicios brindados.</p> <p>Se evidencia el compromiso del SNS en mantener relaciones con autoridades y organizaciones afines. Para el año 2018 se firmó un total de 1 acuerdo, para el año 2021 el número total fue de 6 acuerdos firmados y para el año 2022 se han firmado un total de 6 acuerdos. En 2023, se firmaron 15 acuerdos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Matriz de Acuerdos y Convenios del SNS.  * Acuerdos varios.</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>La institución reporta mensualmente a la MAE y a los gestores involucrados, los resultados obtenidos en los Indicadores Gubernamentales, establecidos por distintos órganos rectores, y gestionados a</p>	

través del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP). Las desviaciones dan lugar a mesas de trabajo entre los actores requeridos para ejecutar acciones que permitan mejorar nuestro desempeño en los mismos.

<b>Indicadores</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
SISMAP	86%	92%	94%
Transparencia Gubernamental	95%	92%	92%
Cumplimiento Ley 200-04	98%	100%	99%
iTICge	92%	85%	90%
NOBACI	28%	83%	91%
SNCP (SISCOMPRAS)	90%	87%	83%
Gestión Presupuestaria	82%	79%	91%

En el 2021 fuimos evaluados por el Ministerio de Administración Pública como parte de la última etapa del proceso de actualización del modelo CAF en la institución, obteniendo las siguientes calificaciones en la Evaluación de Desarrollo Institucional (EDI), las cuales muestran una variación significativa favorable entre periodos.

En el 2022 el SNS recibió la auditoría por parte de los evaluadores externos del Ministerio de Administración Pública (MAP), debido a la postulación al Premio Nacional a la Calidad, producto de esto nos fue remitido el informe de retorno, del cual estamos tomando acciones para mitigar los hallazgos identificados.

Adicional, el Servicio Nacional de Salud en el año 2023 fue sometido a una evaluación anual de la Carta Compromiso al Ciudadano donde obtuvimos

	<p>un porcentaje de cumplimiento general de un <b>98%</b>, destacando los puntos fuertes y áreas de mejoras de nuestro servicio de pasantía médica de ley.</p> <p>En el 2023, el Servicio Nacional de Salud (SNS) recibió la Certificación del Nivel de Excelencia: Sello CAF + 300, reconocimiento a la gestión eficaz y transparente de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Informes de indicadores gubernamentales 2022/2023</li> <li>* Informe de retorno del Premio Nacional a la Calidad</li> <li>* Informe de evaluación auditoría Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2023</li> <li>*Sello CAF +300 2023</li> </ul>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Mediante automatización y simplificación del servicio de Solicitud de Pasantías de Ley y Post Grado, se evidencia un aumento en el tiempo de procesamiento y respuesta a las solicitudes, dando respuesta a 3,363 en 2022 y en el 2023 se exhibe un aumento con relación al 2022 de 6% logrando atender en este último año 3,584 solicitudes.</p> <p>Con el proyecto Gestión de Citas Médicas implementado por el SNS en 5 hospitales de la red, en el 2022 se agendaron <b>182,078</b> citas médicas y para el 2023, se coordinaron <b>196,173</b>, lo que representa para el usuario un ahorro significativo en tiempo y costos de traslado pues pueden hacer sus citas y dar seguimiento a través del centro de llamadas (Call Center Gestión de Citas *753).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Relación de Solicitudes de Pasantías Médicas de Ley años 2022 y 2023</li> <li>*Reporte Gestión de Citas general 2022 y 2023</li> </ul>	

7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.

A través del cumplimiento de los requisitos, lineamientos o estándares, establecidos por los distintos órganos rectores, tales como la aplicación del decreto núm. 211-10 que establece de carácter obligatorio la implementación de CAF y CCC, hemos logrado una gestión pública mejorada y eficiente que se traduce en un incremento de la satisfacción de nuestros usuarios a través del tiempo.

<b>Resultados CCC</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Amigabilidad	98%	99%	99.7%
Tiempo de entrega	100%	100%	100%

Además, en el Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (iTICge), el SNS ha obtenido calificaciones sobresalientes a través del tiempo y las recertificaciones de las normas NORTIC A2, A3, A4, A5 y E1, lo cual evidencia nuestros esfuerzos en el cumplimiento de los estándares de transparencia, datos abiertos y gobierno digital.

<b>Indicador</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
iTICge	92.45%	85.06%	90%

Por otra parte, se evidencia en los resultados del indicador: uso del sistema nacional de compras y contrataciones públicas (SNCP), el cumplimiento de las diferentes etapas del proceso de compra hasta la adjudicación, firma, administración y gestión de contratos, de acuerdo con lo establecido en la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones.

<b>Indicador</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
------------------	-------------	-------------	-------------



	<p>SNCP            90%      87%      90.77%</p> <p>La entidad muestra buenas prácticas en la implementación de las reformas del Estado y las disposiciones legales. Para los años 2019 y 2020, adiciona a su patrimonio activos (instalaciones físicas, vehículos, maquinarias, RRHH) procedentes del hoy disuelto Instituto Dominicano de Seguros Social, y del Ministerio de Salud Pública, al ser traspasada la Dirección de Emergencias Médicas al SNS. Un total de 6600 profesionales de la salud y personal administrativo pasan al SNS, siendo incorporados a los diferentes establecimientos de la red, permitiendo el cierre de brecha de personal identificado. El impacto económico alcanzó un monto de RD\$28,110,736.78 de pesos mensuales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  *Informes de indicadores gubernamentales  *Informes de monitoreo CCC 2022-2023  *Decreto núm. 217-2020  *Decreto 9-17 que disuelve el IDSS  *Actas de traspaso de Bienes Transferidos  *Relación de personal transferido</p>	
--	--	--

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Se evidencia que el SNS es reconocido por alto Ranking en capacitación del SISMAP, mostrando para el año 2022 y 2023 un 100% de nivel de cumplimiento del Plan de Capacitaciones.</p> <p>La institución gestiona y administra los recursos financieros y no financieros en el marco de la eficiencia y la transparencia procurando la</p>	

	<p>optimización en el uso de estos, se enfoca al alcance de resultados y apego al marco legal vigente para lo cual formula Planes Operativos Anuales y los presupuestos correspondientes.</p> <p>Desde la sede del SNS se asesora y acompaña a los hospitales en el análisis y rediseño de su estructura organizativa, 127 hospitales de la red pública cuentan con estructura organizacional refrendadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP) y aprobadas por el SNS, acorde a su cartera de servicios, lo que ha permitido que las necesidades de recursos se identifiquen para cumplir con la misión del establecimiento, gestionando de manera más efectiva el talento humano y los recursos económicos destinados a la entidad para su administración.</p> <p><b>Evidencias:</b>  *Planes Anuales de Capacitaciones 2022 y 2023  *Informe trimestral de Ejecución de Planes de Capacitación 2022 y 2023  *Planes Operativos Anuales 2023  *Reporte Ejecución Presupuestaria 2020-202:  <a href="https://sns.gob.do/transparencia/presupuesto/#38-242-wpfd-ejecucion-del-presupuesto">https://sns.gob.do/transparencia/presupuesto/#38-242-wpfd-ejecucion-del-presupuesto</a> .  *Listado de resoluciones estructura hospitales</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>El proceso de viáticos ha sido mejorado a través del rediseño de la plataforma digital existente y el desarrollo de la matriz para el control y trazabilidad de los choferes y vehículos asignados que permite dar respuestas a las solicitudes de viáticos, mejorando así el desempeño y produciendo innovación. En adición a las mejoras y búsqueda de procesos eficaces se exhiben avances aplicados a los procesos de distribución de incentivos basado en la experiencia del público interno al referir inequidad y rezago en las entregas por lo que se</p>	

	<p>diseño e implementó una herramienta que permite estandarizar la distribución, definiéndose además las normas sustantivas que establecen los criterios de distribución con apego a los lineamientos.</p> <p>El SNS posee una plataforma para consulta de volante de nómina de los colaboradores, que facilita y simplifica de forma significativa todo el proceso de envío. Adicional, el SNS motivado por la necesidad de reinventarse y de poder generar conocimientos en los servidores ha diseñado una herramienta dinámica que facilita la inducción del sistema de gestión de calidad al personal de nuevo ingreso y cualquier otro requerido, permitiendo su accesibilidad en cualquier momento y lugar.</p> <p>Además, el SNS cuenta con un Sistema Único de Transporte de Muestras Biológicas y Envío Resultados (SUTMER) en los centros de la Red Pública que muestra la trazabilidad de las muestras de laboratorio.</p> <p><b>Evidencias:</b>  *Captura de Plataforma de Transportación.  *Captura de Plataforma de Gestión de Viáticos.  * Sistema Único para el Transporte de Muestras Biológicas y su Resultado  *Captura de Plataforma de Volante de Nómina.  *Plataforma de Inducción al Sistema de Gestión de Calidad.</p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>El Servicio Nacional de Salud ha establecido dentro de la celebración del día mundial de la calidad (práctica que surgió como parte de un benchmarking con el MAP), el desarrollo de un espacio para ejecutar evaluaciones comparativas donde ponentes internos (líderes de los SRS u hospitales) y externos (otras instituciones) comparten las buenas prácticas en el servicio,</p>	

innovación y calidad adoptadas en sus instituciones, con miras a que posteriormente sean replicadas por las dependencias invitadas. En el 2021, se produjeron 6 intercambios de buenas prácticas, los cuales fueron:

- Fusión de instituciones estatales para la eficiencia de recursos y eliminación de duplicidades-**MIVHED**
- Buenas prácticas en la reutilización de Equipos - **SRS Valdesia**
- Caso de Éxito: Servicio de Apostilla en Línea MIREX - **MIREX**
- Programa réplica de prácticas innovadoras en los establecimientos de salud - **SNS**
- Buenas prácticas para mejorar la gestión hospitalaria - **Hosp. Santo Socorro**
- Implementación de medición y auditoría de gobierno digital - **OGTIC**

También se realizó un Simposio de Coordinación de Medicina de Emergencias y Atención Prehospitalaria realizado con el objetivo de Reunir especialistas en materia de Emergencias Médicas Extrahospitalaria y Hospitalaria, para exponer y discutir sobre los Aspecto Relevante en la Coordinación de la Atención a los Paciente en estado de Emergencia, fortalecimiento de Gestión, Mejora continua de la calidad, Regulación médica y Traslado, integrando los colaboradores de las áreas de Emergencias Hospitalarias (SECH), Centros Reguladores de Urgencias y Emergencias, (CRUE), Sistema Nacional de Atención A Emergencias y Seguridad 9-1-1, Cruz Roja Dominicana (CRD), Sociedad Dominicana de Emergenciología (SODOEM).

El SNS tuvo participación en el Seminario Fortalecimiento de las capacidades de atención de Emergencias Médicas en el ámbito prehospitalario en la Republica de El Salvador, encuentro regional de los países de Latinoamérica, para el intercambio los avances y logros de los países de la región obtenidos en el ámbito de la medicina prehospitalaria y políticas públicas que permitan su sostenibilidad y desarrollo, así también la gestión de procesos y calidad, que permean las operaciones, logística y regulación medica de los países.

Además, para el 2022 el Servicio Nacional de Salud en el Benchlearning Carta Compromiso al Ciudadano dirigido por el Ministerio de la Administración Pública, destacó los avances realizados en el diseño y mejora de los servicios públicos, mostrando un avance de implementación de un 22% entre las cuales había 15 hospitales activos, 18 en renovación y nueve con solicitudes de implantación.

En el 2023, se realizó una evaluación comparativa donde se compartió información sobre “Trabajo en equipo y su impacto en la calidad y la productividad” y otros 3 intercambios con CONANI, SIPEN y Helados BON.

#### **Evidencias**

\*Nota de prensa de benchmarking y Listado de asistencia.

\*Agenda y Lista de participantes del simposio de medicina de emergencia Invitación.

\*Agenda e Informe Fotográfico del Seminario de Atención Medica Prehospitalaria

\* Nota de Prensa Benchlearning Carta Compromiso al Ciudadano

\*Benchmarkings 2023 ]

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 SNS ha arribado acuerdos con otras entidades los cuales formaliza y da seguimiento a los compromisos asumidos entre las partes, aplicando además mediciones periódicas en los indicadores de eficacia y eficiencia de dichas alianzas, y propiciando la revisión y actualización de estos. Estas alianzas han permitido mejoras en los procesos de gestión clínica.

En miras de asegurar la eficiencia y transparencia en el uso de recursos financieros la institución firmó acuerdo protocolar para la ejecución, seguimiento y evaluación de metas de programas presupuestarios orientados a resultados en salud materno neonatal, prevención y atención de la tuberculosis, Detección oportuna y atención al cáncer, prevención de VIH/SIDA.

La institución comprometida con la formación de conocimientos firma alianzas con altas casas de estudio, tal es el caso del convenio interinstitucional con la UASD para prácticas de los estudiantes de la facultad de ciencias de la salud y de alumnos de otras dependencias académicas.

El programa de Detección Oportuna de Cáncer que se desarrolla en coordinación con la primera dama y la Administradora de Riesgos de Salud ARS SeNaSa, ha permitido llevar servicios de mamografía, sonografía y examen de próstata a población en los lugares más distantes del país, contribuyendo así con la detección oportuna de cáncer y la reducción de gastos de bolsillos en los usuarios.

**Evidencias:**

\*Plantilla comportamiento suministro medicamentos Promese/CAL

\* Matriz de Acuerdos y Convenios del SNS 2023  
 \*Tabla Dinámica Estadísticas Programa de Prevención de Cáncer

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.).

Se evidencia que a través del uso de las TICs se ha mejorado significativamente la prestación del servicio de pasantía médica de ley, con la implementación de una plataforma digital para la gestión de dicho proceso en línea, ahorrando costos de transportación y tiempo, a los profesionales de la salud diseminados en toda la geografía nacional. Dentro de las solicitudes del referido servicio se ha llevado a cabo un acuerdo con el MESCyT para la carga de los documentos académicos certificados, desde el servidor informático del MESCyT al del SNS (interoperabilidad), ejecutando así, la simplificación de este trámite.

Simplificación del Trámite de Gestión de Pasantía Médica		
Actividades	Antes	Después
Traslados	5 traslados	2 traslados
Gasto de Traslados	DOP \$ 7,476,000	DOP \$ 2,616,600
Tiempo de Respuesta	5 días	3 días
Modalidad del Servicio	Modalidad de servicio presencial (traslados-desplazamientos)	Servicio en línea
Horario	Horario del servicio (8:00 a.m. 5:00 p.m.)	Servicio 24 horas
Validación de documentos	Validación de documentos (Mescyt) (traslados)	Validación electrónica por parte del Mescyt
Retroalimentación	Retroalimentación presencial y telefónica	Tracking del servicio, notificación en línea
Satisfacción	29.9% de satisfacción con el servicio	Más del 95% de satisfacción con el servicio

De igual forma, a través del uso de un repositorio digital de documentos que soporta nuestro Sistema de Gestión Documental, se ha logrado reducir el uso de papel en las oficinas (15,000 primeras copias

hasta el momento sólo con alcance al nivel central y Servicios Regionales), agilizar el tiempo de búsqueda de las políticas, formularios, manuales y procedimientos, y reducir espacio de almacenamiento.

El Servicio Nacional de Salud también dispone del portal RIESS que permite proveer información y estadísticas para facilitar la toma de decisiones y de acciones correctivas mediante la publicación de los datos que soportan la gestión clínica. Cuenta, además, con herramientas de interacción remota para entregar ciertas facilidades a los usuarios de los establecimientos de salud, tal como la app de gestión de citas, que le permite reducir el tiempo de espera al usuario y recibir el servicio conforme la programación.

Innovación a través de plataformas tecnológicas, desarrolladas e implementadas por la Dirección de Emergencias Médicas, para monitoreo y control de las operaciones, gestión de recursos e incidentes, de los procesos priorizados en la Atención a Emergencias Médicas Extrahospitalarias y Hospitalaria. Tras el traspaso de estos servicios desde el Ministerio de Salud, carentes de procesos digitalizados que permitieran la eficiencia, el Servicio Nacional de Salud arribó a la digitalización de estos para el conocimiento de cobertura, entrada y salida de las unidades a servicios Mecánicos, Control y Abastecimientos de oxígeno, Gestión de combustible, en búsqueda de tener una trazabilidad de información, para la toma de decisiones en momentos oportunos, permitiendo la eficiencia en la utilización de los recursos. La digitalización de procesos en especial la de cobertura de unidades, plataforma que se realiza a través de la integración de dispositivos móviles



	<p>(celulares), que nos indica en tiempo real la entrada, salida y la ubicación de las unidades que salen de servicio.</p> <p><b>Evidencias:</b>  *Acuerdo Cooperación de Interoperabilidad - SNS y MESCyT.  *Captura de Pantalla Share Point.  *Fotos de la plataforma 911 e Indicadores de la plataforma</p>																	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Con el objetivo de medir el desempeño de sus procesos y de fortalecer el ciclo de mejora continua, la institución ejecuta anualmente su programa de auditorías, el cual ha sido formulado considerando los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, así como su plan de encuestas de satisfacción de los servicios, alcanzando un total de 6 mediciones internas en el 2021, 4 en el 2022 y 7 en el 2023.</p> <table border="1" data-bbox="743 776 1354 971"> <thead> <tr> <th>Programa</th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Auditorías</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Encuestas de Satisfacción Servicios Internos</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td><b>Total:</b></td> <td>6</td> <td>4</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table> <p>Cada año, además, todas las direcciones del SNS, incluyendo sus departamentos, reciben 4 monitoreos del Plan Operativo y 2 evaluaciones semestrales para dar seguimiento a los indicadores del Plan Estratégico Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b>  *Informes de auditorías internas 2023  *Informes de encuestas de satisfacción de los servicios internos 2023  *Informes trimestrales POA 2023</p>	Programa	2021	2022	2023	Auditorías	3	2	2	Encuestas de Satisfacción Servicios Internos	3	2	5	<b>Total:</b>	6	4	7	
Programa	2021	2022	2023															
Auditorías	3	2	2															
Encuestas de Satisfacción Servicios Internos	3	2	5															
<b>Total:</b>	6	4	7															

7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.

El Servicio Nacional de Salud ha recibido reconocimientos en materias como: Gobierno Digital, Derecho de las Personas con Discapacidad, Capacitaciones, entre otros, los cuales confirman su interés en adoptar e implementar buenas prácticas a lo largo de toda la organización, destacándose las premiaciones siguientes:

- e-Gobierno por completar el ciclo básico NORTIC – 2020
- Nortic oro - 2020
- Mejor desempeño de uso TIC en Salud - 2020
- Ranking del top 20 - 2020 • Ranking del top 10 – 2021
- Sello de Plata RD Incluye – 2021
- Alto ranking en capacitación del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública - 2021
- Medalla de Bronce del Premio Nacional de Calidad – 2022.
- Buenas prácticas reducción de mortalidad neonatal e infantil – 2022.
- RD Incluye – 2022.
- Alto ranking en capacitación del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública - 2022
- Programa de Detección Temprana del Déficit Auditivo – 2023
- Premio a la calidad International Diamond Prize for Excellence in Quality – 2023
- Primer lugar en implementación de Políticas Transversales – 2023
- Sello CAF +300 - 2023

Adicionalmente, ha recibido la recertificación en las Normas sobre Tecnologías de la Información y

	<p>Comunicación (NORTIC) siguientes: A2, A3, A4, A5 y E1</p> <p><b>Evidencias:</b>  * Portal Web sección de Reconocimientos: <a href="https://sns.gob.do/sobre-nosotros/reconocimientos/">https://sns.gob.do/sobre-nosotros/reconocimientos/</a>  * Informe Sello CAF +300 ]</p>	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>El SNS evidencia cumplimiento en los indicadores de Gestión Presupuestaria (IGP), metodología establecida por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), quienes miden trimestralmente el grado en la que las instituciones llevan una gestión presupuestaria eficaz, eficiente y transparente, de acuerdo con la correcta aplicación de normativas vigentes y mejores prácticas presupuestarias. Compuesta por los siguientes subindicadores: Eficacia Presupuestaria y Correcta Publicación de Información Presupuestaria.</p> <p><b>Evidencias:</b>  *Captura de pantalla Nivel de cumplimiento del Índice de Gestión Presupuestaria  *Reporte de ejecución presupuestaria ]</p>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>La entidad impulsa mejoras en la calidad y control del gasto público sobre la base de un presupuesto orientado a resultados y una gestión de compras en la que planifica y favorece las compras conjuntas de bienes y servicios, propiciando con ello la obtención de mejores precios mediante economía de escala, resultando mejores costos de los servicios que ofrece y oportunidad en sus entregas.</p> <p>Gestionar de manera transparente, y con ello recobrar la confianza de sus grupos de interés (proveedores) mediante saldos de compromisos en</p>	

	<p>plazos contraídos son parte de los objetivos trazados.</p> <p>Las alianzas estratégicas con Promese/Cal muestra ahorros sustanciosos en la adquisición de medicamentos por parte de los establecimientos de la red, incluyendo el Primer Nivel de Atención. Para lo cual se dispone una programación que permite asegurar los despachos requeridos mensualmente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023</li> <li>* Reporte de ejecución presupuestaria</li> <li>* Plantilla comportamiento suministro Promese/Cal</li> </ul>	
--	--	--

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