

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS)

FECHA:

Junio 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.

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 |
|--|--|-----------------|
| Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): | | |
| <p>I) 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>En el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), se formula y desarrolla un marco institucional (misión, visión y valores) definido y elaborado con la participación de los grupos de interés relevantes. Este proceso asegura la alineación del marco con las estrategias nacionales, las reformas del sector público, la digitalización y la agenda nacional, incluyendo los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En el Plan Operativo Anual del 2021 está contemplado como las actividades para la actualización de la Misión, Visión y Valores.</p> <p>La formulación de la Misión, Visión y Valores se lleva a cabo a través de mesas de trabajo en las que participan las principales autoridades y el equipo técnico de las diferentes áreas del ministerio.</p> <p>Además, se establecen indicadores específicos y cronogramas para revisar y actualizar el marco institucional periódicamente, garantizando su relevancia y efectividad a lo largo del tiempo.</p> | |

En el PEI 2021-2024 contamos con un marco estratégico alineado al 2do. eje estratégico de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) sobre Salud y Seguridad Social Integral para todos y al Objetivo No. 3 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Además, se garantiza el acceso universal a la salud y seguridad social, conforme al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), asegurando que todos los ciudadanos tengan acceso equitativo a los servicios de salud necesarios.

Anualmente, se monitorea el cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA), donde se validan los logros y posibles modificaciones a implementar para el trimestre siguiente.

Periódicamente, se monitorea el avance del PEI de acuerdo al cumplimiento de los indicadores y metas establecidas a los fines de medir el avance hacia los objetivos, resultados esperados y productos para el período 2021-2024.

Luego de realizado el monitoreo se recomiendan acciones de mejora. Adicionalmente en el proceso de inducción, se sensibiliza al personal de nuevo ingreso.

Evidencias:

I.1.1.1. Plan Operativo Anual 2021.

I.1.1.2. Cronograma de trabajo PEI -2021-2024.

I.1.1.3. Convocatoria de Taller para la elaboración del PEI.

| | | |
|---|---|--|
| | <p>I.1.1.4. Circular del Taller para la elaboración del PEI.</p> <p>I.1.1.5. Registros de participantes en mesas de trabajo PEI.</p> <p>I.1.1.6. PEI alineado a 2do. eje estratégico de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y al Objetivo No. 3 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) - (pág. 93).</p> <p>I.1.1.7. Informe de Monitoreo Trimestral del POA.</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>En el MISPAS, se tiene establecido un marco de valores institucionales que está alineado con la misión y visión de la organización, asegurando coherencia y dirección en las acciones.</p> <p>La formulación de los valores se lleva a cabo a través de mesas de trabajo en las que participan las principales autoridades y el equipo técnico de las diferentes áreas del ministerio.</p> <p>El marco de valores institucionales se encuentra alineado con la misión y visión vigente, respetando los principios constitucionales. Dentro de los valores destacados se encuentran: calidad, compromiso, efectividad, humanización, liderazgo, respeto y transparencia.</p> <p>Se asegura que la página web institucional esté actualizada, incluyendo la misión, visión y valores, disponibles de manera clara y accesible para todos los grupos de interés. Se realizan revisiones periódicas para mantener la precisión y relevancia del contenido.</p> | |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>Adicionalmente, se coloca la información en el lobby principal de la sede central y forma parte del proceso de inducción de nuevos empleados, garantizando que toda la organización esté familiarizada con estos principios fundamentales.</p> <p>Se ha identificado la necesidad de aumentar la participación de los grupos de interés clave y se han establecido acciones específicas para involucrarse más activamente en el proceso de definición del PEI 2024-2028.</p> <p>Evidencias: I.1.2.1. Plan Estratégico Institucional - (págs.80).</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 MISPAS se asegura 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. Como parte del proceso se ejecutan las acciones delineadas en el plan estratégico. Esto incluye programas específicos que integran las reformas del sector público para alinear las actividades del MISPAS con las Estrategias Nacionales.</p> <p>Para desarrollar efectivamente el PEI, se implementa el esquema metodológico detallado, asegurando que cada acción esté alineada con los objetivos y principios de la Visión y Misión. Se integra el eje de inclusión como un componente esencial del PEI, garantizando que todas las políticas y programas promuevan la equidad y la accesibilidad en los servicios de salud.</p> | <p>Se encuentra en proceso el desarrollo e implementación de políticas institucionales que consideren los principios de responsabilidad social desde la unidad de Bienestar Laboral (en la actualidad, la unidad no cuenta con el personal para la implementación sistemática y periódica de las acciones que permitan fortalecer el bienestar y las relaciones laborales con respeto a la vida del colaborador/a).</p> |

Se alinea con el segundo eje estratégico de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) sobre Salud y Seguridad Social Integral para todos. Además, se garantiza el acceso universal a la salud y seguridad social, conforme al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), asegurando que todos los ciudadanos tengan acceso equitativo a los servicios de salud necesarios.

En cuanto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el plan contribuye específicamente al Objetivo 3 de Salud y Bienestar, y en particular al 3.7 sobre garantía de acceso a la salud sexual y reproductiva y a la planificación familiar. Se establecen indicadores claros para medir el impacto y el cumplimiento de estos objetivos, asegurando una evaluación continua y ajustes necesarios para mejorar el impacto del plan en la salud y bienestar de la población.

En el MISPAS, se asegura que durante el proceso de definición de la Misión, Visión y Valores, el ejercicio responda a la metodología establecida por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo para la definición de los Planes Estratégicos Institucionales, la cual contempla la alineación con los diferentes instrumentos de planificación nacional e internacional (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).

Se establecen indicadores de desempeño claros para monitorear el progreso hacia los objetivos del

PEI, asegurando que se cumplan las metas estratégicas establecidas. Además, se establecen indicadores claros y específicos que se monitorean anualmente en el POA para evaluar el progreso hacia las metas del PEI.

Cada 4 años se actualiza y se produce un nuevo Plan Estratégico Institucional (PEI) que permite realizar ajustes y alinear de forma efectiva las metas e indicadores. comunicando internamente y externamente las actualizaciones para garantizar que todos los actores relevantes estén informados y comprometidos con la implementación del plan. Estos son monitoreados anualmente en el Plan Operativo Anual (POA).

Para actuar de manera efectiva, se ha diseñado la metodología del monitoreo del PEI, asegurando que se realicen los ajustes y alineaciones necesarios en función de los resultados del monitoreo anual, asegurando que se logren los objetivos estratégicos establecidos.

Evidencias:

I.1.3.1. Plan Estratégico Institucional 2021-2024-MISPAS.

I.1.3.2 Convocatoria a participar en la elaboración del PEI.

I.1.3.3. Circular taller PEI.

I.1.3.4. Monitoreo del PEI.

I.1.3.5. Monitoreo del POA.

| | | |
|---|---|---|
| <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 Ministerio de Salud Pública planifica de manera efectiva la utilización de herramientas institucionales efectivas, como plataformas digitales y reuniones estratégicas, para dar a conocer la misión, visión y valores, asegurando que los grupos de interés dispongan de acceso a los canales de comunicación en contacto con estos elementos.</p> <p>Las acciones utilizadas para la publicación de misión, visión, valores y objetivos estratégicos incluyen publicaciones en portal Web, murales disponibles en áreas de acceso y/o salas de espera de la institución, correo electrónico, entre otros.</p> <p>El programa de inducción de personal de nuevo ingreso incluye la socialización de la misión, visión y valores, lo que garantiza el conocimiento de los colaboradores del Marco Estratégico.</p> <p>Actualmente, no se ha implementado un proceso formal de monitoreo y evaluación continua para la efectividad de las herramientas institucionales utilizadas en la comunicación de la misión, visión y valores. Como resultado, se están implementando ajustes y mejoras basados en los resultados de este monitoreo para optimizar la difusión y comprensión de estos elementos clave.</p> <p>Evidencias: I.1.4.1. Fotografía del proceso de Inducción Virtual.</p> | <p>No se evidencia la implementación de un proceso formal de monitoreo y evaluación continuos para la efectividad de las herramientas institucionales utilizadas en la comunicación de la misión, visión y valores.</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).

En el MISPAS, se aseguran del efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, visión, los valores y las estrategias. La formulación del Plan Estratégico se planifica cada cuatro años y mediante este proceso se revisa la misión, visión y valores en función de los cambios internos y del entorno, o ante cualquier cambio en la base legal de la institución.

Contamos con un Manual de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, programas y Proyectos del MISPAS, que establece que el marco estratégico de la institución, que incluye la misión, visión y valores, se ajusta si hay cambios significativos en la función sustantiva de la institución, logro de la visión, o la necesidad de integrar o excluir valores específicos. La institución cuenta con un procedimiento de seguimiento, monitoreo y evaluación de los planes operativos y estratégicos con el objetivo de verificar y medir el alcance de las metas estratégicas, objetivos, misión y visión.

Se llevan a cabo reuniones de trabajo periódicas y análisis FODA para revisar y adaptar la misión, visión, valores y estrategias, asegurando que estén alineados con los cambios en el entorno Planificar:
En el MISPAS, se aseguran del efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, visión, los valores y las estrategias. La formulación del Plan Estratégico se planifica cada cuatro años y mediante este proceso se revisa la misión, visión y valores en función de los cambios internos y del entorno, o ante cualquier cambio en la base legal de la institución.

Documento Externo
SGC-MAP

Contamos con un Manual de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, programas y Proyectos del MISPAS, que establece que el marco estratégico de la institución, que incluye la misión, visión y valores, se ajusta si hay cambios significativos en la función sustantiva de la institución, logro de la visión, o la necesidad de integrar o excluir valores específicos. La institución cuenta con un procedimiento de seguimiento, monitoreo y evaluación de los planes operativos y estratégicos con el objetivo de verificar y medir el alcance de las metas estratégicas, objetivos, misión y visión.

Se llevan a cabo reuniones de trabajo periódicas y análisis FODA para revisar y adaptar la misión, visión, valores y estrategias, asegurando que estén alineados con los cambios en el entorno externo como la digitalización, cambio climático, reformas del sector público, entre otros.

Las reuniones de trabajo involucran a diversas partes interesadas y están estructuradas con una agenda clara para discutir los resultados actuales y futuros de la organización. Los resultados de estas reuniones son analizados para identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar la estrategia organizacional.

La institución monitorea el Plan Estratégico y los planes operativos anuales a través de reuniones de trabajo con diferentes áreas. Durante estas reuniones, se adquieren conocimientos para el fortalecimiento institucional.

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Los planes operativos anuales se desarrollan con objetivos y metas específicos, garantizando que la organización esté alineada con sus prioridades estratégicas y pueda adaptarse eficazmente a los cambios en el entorno externo.</p> <p>Además, se establecen mecanismos de control para monitorear la implementación de los cambios y asegurar que la organización esté preparada para enfrentar los nuevos desafíos identificados, como el uso de indicadores clave para medir el éxito en la implementación de los cambios, asegurando así que se logren los objetivos establecidos.</p> <p>Basado en los resultados del control, se toman medidas correctivas y se ajustan las estrategias según sea necesario para garantizar el efectivo funcionamiento de la organización y su adaptación continua a los cambios en el entorno externo.</p> <p>Evidencias: I.1.5.1. Plan Operativo Anual 2024. I.1.5.2. Manual de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos DPD-PPP-MA-002 – Versión: 01. I.1.5.3. Ayuda memoria, listado de participantes, última reunión FODA. I.1.5.4. FODA Plandes 2030. I.1.5.5. Monitoreo del PEI. I.1.5.6. Monitoreo del POA.</p> | |
| <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</p> | <p>En el MISPAS se han establecido estructuras y políticas claras para gestionar comportamientos no éticos, en cumplimiento con el decreto 791-21 emitido por el Poder Ejecutivo en fecha 09 de</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|---|--|
| <p>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>diciembre del año 2021, se crea la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN). Además, la institución ha creado el Comité de Compras y Contrataciones, responsable de organizar, dirigir y ejecutar procedimientos de compras y contrataciones públicas en cumplimiento con la ley 340-06.</p> <p>Se han planificado acciones para dotar al personal de los conocimientos necesarios sobre ética y funcionamiento público.</p> <p>Se han desarrollado estructuras y documentos clave, como el Manual de Compras y Contrataciones Públicas y el Código de Ética del Servidor Público.</p> <p>Se han llevado a cabo actividades de desarrollo, como talleres para la construcción del Código de Integridad y charlas sobre el Régimen Ético Disciplinario.</p> <p>La implementación de buzones para quejas y sugerencias demuestra una planificación proactiva para facilitar la detección y gestión de comportamientos no éticos, promoviendo así una cultura organizacional transparente y responsable.</p> <p>Se realiza monitoreo y seguimiento de las quejas, sugerencias y recomendaciones realizadas a través de los buzones, tanto de los ciudadanos como de los colaboradores.</p> <p>El Comité de Compras y Contrataciones prepara actas de sesión detalladas que registran los puntos de deliberación y los acuerdos adoptados, firmadas por todos los miembros participantes en las</p> | |
|--|---|--|

reuniones. Así mismo, se realizan procesos de debida diligencia para evitar conflictos de intereses.

Adicionalmente contamos con dos Oficial de Cumplimiento Regulatorio atendiendo al decreto no. 36-21, uno para la transparencia en los procesos y de compra y otro con asiento en la Dirección de Acceso a Medicamentos de Alto Costo. Se realizó una campaña de sensibilización a lo interno para informar la implementación del Programa de Cumplimiento Regulatorio.

En el MISPAS se están tomando medidas concretas para abordar los comportamientos no éticos, como la actualización del Código de Ética del Servidor Público y la organización de charlas sobre el Régimen Ético Disciplinario.

La implementación de buzones para quejas y sugerencias permite una respuesta activa a los problemas identificados, facilitando la acción correctiva.

Evidencias:

I.1.6.1. Plantilla miembros oficiales de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).

I.1.6.2. Declaración institucional de compromiso de máxima autoridad y equipo de alta gerencia en los entes y órganos de la administración, órganos reguladores y empresas con capital público para la implementación del modelo de integridad de la República Dominicana.

I.1.6.3. Procedimiento manejo de Quejas, denuncias, sugerencias y Reclamaciones.

I.1.6.4. Fotografías de Buzones.

I.1.6.5. Matriz de seguimiento apertura buzones.

| | | |
|--|--|--|
| | <p>I.1.6.6. Borrador Manual de Código de Ética del Servidor Público.</p> <p>I.1.6.7. Manual de compras y contrataciones públicas.</p> <p>I.1.6.8. Invitación a Charla sobre el Régimen Ético Disciplinario Ley 41-08 de Función Pública y su Reglamento 523-09.</p> <p>I.1.6.9. Fotografía Política de Obsequio</p> <p>I.1.6.10. Plan de sensibilización Oficial de Cumplimiento Regulatorio.</p> | |
| <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p> | <p>Mediante la firma del Acuerdo de Confidencialidad por parte de cada colaborador los cuales son planificados como una medida para fomentar la confianza y la lealtad.</p> <p>La realización de actividades de integración por varias direcciones de la institución se planifica para promover el trabajo en equipo, el respeto y el compañerismo.</p> <p>Las reuniones de staff periódicas lideradas por directivos y encargados se planifican para abordar problemas, dudas y conflictos que puedan afectar el bienestar de los colaboradores o el cumplimiento de los objetivos estratégicos.</p> <p>La promoción del uso del buzón de sugerencias y el llenado de encuestas de clima organizacional se desarrollan como prácticas para promover la participación y retroalimentación de los empleados.</p> <p>Se lleva a cabo un seguimiento del uso del buzón de sugerencias y de la participación en las encuestas de clima organizacional para evaluar la efectividad de</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>estas prácticas en fortalecer la confianza mutua, la lealtad y el respeto en la organización.</p> <p>Basado en los resultados del control, se toman medidas para mejorar las prácticas existentes o implementar nuevas acciones que fortalezcan aún más la confianza mutua, la lealtad y el respeto dentro de la organización.</p> <p>Evidencias: I.I.I.7. Registro de actividades de integración realizadas. I.I.I.8. Actas de reuniones de staff, fotografías.</p> | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> | <p>En el Ministerio de Salud Pública (MISPAS) se definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización, planificada en el Plan Operativo Anual del 2020.</p> <p>El MISPAS cuenta con una estructura organizacional que responde a la misión de la institución, actualizada con las autoridades y los colaboradores de la institución. Este proceso fue fundamentado en una evaluación exhaustiva de las necesidades y</p> | |

desafíos actuales, culminando en la aprobación de una nueva estructura organizativa mediante las resoluciones Núm. 0068-2021.

En agosto del 2022, se concluye el Manual de Organización y Funciones, detallando las funciones y responsabilidades de todas las áreas de la institución, aprobado por el Ministerio de Administración Pública bajo la resolución Núm. 026-2022.

En octubre del mismo año, mediante la resolución Núm. 0037-2022 se aprobó la estructura interna de la Dirección de Inmuno Prevenibles por vacunas y la unidad organizacional para la gestión de proyectos institucionales.

Además, se incluyó un componente de socialización de la estructura organizativa durante el Proceso de Inducción de colaboradores de nuevo ingreso.

Se estableció un plan de implementación de la Estructura organizacional (Resolución 000068-21), en dos etapas áreas transversales y áreas misionales

Se realizan reuniones de retroalimentación con los equipos involucrados en la implementación de los cambios para recopilar comentarios y sugerencias.

Además, realizar análisis de los procesos y procedimientos establecidos en el Manual de Organización y Funciones del MISPAS para identificar posibles ajustes o mejoras necesarias mediante el Formulario de Opinión sobre el Manual de Organización y Funciones (MOF).

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Se reformuló el plan de implementación de la Estructura organizacional, al identificar ajustes y mejoras requeridas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.2.1.1. Resolución 00026-2022 del 04 de agosto del 2022 que aprueba el Manual de Organización y Funciones del MISPAS.</p> <p>1.2.1.2. Resolución Núm. 0068-2021, que modifica la estructura organizativa del MISPAS.</p> <p>1.2.1.3. Resolución Núm. 0037-2022: Adenda a la Resolución Núm. 00068, que modifica la estructura organizativa del MISPAS.</p> <p>1.2.1.4. Manual de Organización y Funciones.</p> <p>1.2.1.5. Acta de constitución del proyecto de Implementación de la nueva estructura organizacional del MISPAS.</p> <p>1.2.1.6. Proyecto de Implementación de Estructura Organizativa: Guía para la Elaboración de Manual de Cargos Institucionales.</p> <p>1.2.1.7. Formulario de Opinión sobre el Manual de Organización y Funciones.</p> | |
| <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> | <p>El MISPAS partiendo de la Planificación Operativa Anual (POA), ha establecido un sistema de evaluación del desempeño individual a través de los Acuerdos de Desempeño, los cuales son diseñados y acordados anualmente con los colaboradores de todos los niveles de la organización.</p> <p>Se establecen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, utilizando indicadores específicos para medir y evaluar el desempeño organizacional conforme al Plan Estratégico</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

Institucional (PEI) 2021-2024. Para asegurar el seguimiento y cumplimiento de estos objetivos, se desarrolla un Plan Operativo Anual (POA) y un Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). Además, se formalizan Acuerdos de Desempeño para el personal, garantizando así la alineación de las metas institucionales y las individuales.

Asimismo, la institución se rige por una serie de indicadores gubernamentales, tales como: SISMAP, SIGEF, SISCOMPRA, LEY 200-04, ITICgE, NOBACI, Transparencia Gubernamental, SISACNOC, Metas presidenciales, entre otros.

El seguimiento del desempeño se realiza de manera continua a través de monitoreos trimestrales con la finalidad de medir los avances y los resultados esperados.

Las decisiones tomadas en base a la revisión de los indicadores y los resultados de los Acuerdos de Desempeño alimentan un ciclo de mejora continua.

Se implementan acciones correctivas y preventivas según sea necesario para optimizar el desempeño individual y organizacional, con el objetivo de alcanzar los objetivos establecidos en los planes estratégicos.

Evidencia:

1.2.2.1. Plan Operativo Anual (POA 2024).

1.2.2.2. Plan Anual de Compras y Contrataciones.

1.2.2.3. Matriz de Desempeño de Indicadores Gubernamentales.

1.2.2.4. Acuerdos de Desempeño para el personal.

| | | |
|--|---|--|
| | <p>I.2.2.5. Informes trimestrales de los avances POA. I.2.2.6. Correos de seguimiento al cumplimiento de los indicadores gubernamentales. I.2.2.7. Evaluaciones de desempeño del personal.</p> | |
| <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> | <p>El MISPAS se 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. En el Plan Operativo Anual se contemplan acciones para mejorar el sistema de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes. Esto mediante la utilización de diferentes vías entre las que podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos a los grupos de interés, donde se levantan sugerencias. • Buzón de quejas y sugerencias, colocado en la Sede Central y otras oficinas. • La elaboración y seguimiento de planes de mejoras del modelo de gestión: el Marco Común de Evaluación (CAF), • Establecimiento de acuerdos y convenios. <p>Con el objetivo de mejorar la accesibilidad y la calidad de los servicios para personas con capacidades limitadas, el MISPAS se impartieron dos talleres de sensibilización “Atrévete a Ponerte en MI Lugar”, apoyados por el PNUD, así mismo un curso de lenguaje de señas en colaboración con la Fundación Pro Bien. Esta iniciativa busca capacitar a los colaboradores orientados al servicio al usuario,</p> | |

equipándose con habilidades adicionales para atender de manera efectiva a este grupo de la población, en temas de inclusión.

Contamos con colaboradores con alguna discapacidad, como parte del personal de la organización.

Con el objetivo de promover la participación social, el MISPAS ha firmado un acuerdo colaborativo con el Programa @superaterdo, con el objetivo realizar acciones conjuntas a favor de las familias más vulnerables del país, enfocándose en brindar atención prioritaria a niños y niñas de 0 a 5 años, mujeres embarazadas y otros grupos especiales en riesgo.

La institución cuenta con un Comité de transversalización de Género y ha desarrollado un Plan Estratégico de Igualdad de Género con el objetivo de establecer los lineamientos para fomentar y aplicar la igualdad entre hombres y mujeres, apuntando a la igualdad de condiciones y oportunidades.

Se establecen mecanismos de control para monitorear y evaluar la efectividad de las acciones implementadas:

Se realiza un seguimiento continuo mediante la revisión de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción, el buzón de quejas y sugerencias y cumplimiento del Plan Estratégico de Igualdad de Género.

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Se evalúan periódicamente los planes de mejora del modelo de gestión como el Marco Común de Evaluación (CAF).</p> <p>Se monitorean los acuerdos y convenios establecidos para asegurar su cumplimiento y efectividad.</p> <p>Basado en los resultados obtenidos de los controles realizados, se toman acciones correctivas y preventivas para mejorar continuamente el servicio y la gestión organizativa. Esto incluye ajustes en los planes de mejora, la capacitación adicional del personal, y la ampliación de las iniciativas colaborativas para fortalecer la inclusión y la participación social.</p> <p>Evidencia: 1.2.3.1. Plan de Mejora CAF 2024. 1.2.3.2. Firma de acuerdo Programa @superaterdo. 1.2.3.3. Reporte y fotografías personal con discapacidad. 1.2.3.4. Fotografías de talleres de sensibilización de “Atrévete a Ponerte en MI Lugar” y Lenguaje de Señas. 1.2.3.5. Publicación en las redes de firma de acuerdo.</p> | |
| <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> | <p>En el MISPAS se gestiona un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> | |

Trimestralmente se monitorea la planificación institucional que incluye el seguimiento a la ejecución de las metas y los productos comprometidos en DIGEPRES con el índice de Gestión Presupuestaria (IGP).

Adicionalmente nos encontramos en proceso de implementación del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (PME) para supervisar y medir los resultados de los logros tanto del Plan Operativo como del Plan Estratégico Institucional.

Esta iniciativa busca establecer un marco sólido para el seguimiento permanente de los objetivos estratégicos y operativos de la organización.

Para fortalecer el sistema de control interno, el MISPAS ha emprendido acciones para cumplir con las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), lideradas por la Dirección de Control y Fiscalización del Gasto. El progreso en este aspecto se ha documentado, evidenciando un avance significativo en la implementación de estas normas.

Además, se ha elaborado una Metodología para la Valoración y Administración del Riesgo (VAR) Institucional, que se encuentra en proceso de implementación. Esto demuestra el compromiso de la organización con la gestión efectiva de riesgos.

El desempeño de la organización se monitorea mediante indicadores gubernamentales que se reportan mensualmente a la Máxima Autoridad y se presentan en las reuniones del Comité de Calidad. Estos indicadores proporcionan una visión clara del rendimiento de la organización y sirven como base para la toma de decisiones informadas.

| | | |
|--|---|--|
| | <p>El MISPAS ha implementado diversas iniciativas para mejorar la gestión de información y control interno, así como para fortalecer la gestión de riesgos. Basándose en el monitoreo continuo de los indicadores y el progreso de las iniciativas, la organización debe tomar medidas correctivas y preventivas según sea necesario para garantizar que se alcancen los objetivos establecidos y se mejore el rendimiento de la organización de manera constante.</p> <p>Evidencia: 1.2.4.1. Captura de pantalla Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (PME). 1.2.4.2 Informe resultado NOBACI. 1.2.4.3 Informe Trimestral Monitoreo POA. 1.2.4.4 Informe de Indicadores Gubernamentales. 1.2.4.5 Metodología para la Valoración y Administración del Riesgo (VAR) Institucional.</p> | |
| <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> | <p>En el MISPAS se aplican los principios de gestión de la Calidad Total a través de la implementación sistemática del modelo de gestión de calidad CAF (Marco Común de Evaluación) en los años 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, contemplado en el Plan Operativo Anual de cada año.</p> <p>Actualmente, se encuentra en proceso de planificación para la implementación del modelo en el año 2024, con el apoyo técnico del MAP y un equipo interno multifuncional encargado de asegurar su aplicación en toda la institución.</p> <p>Además, contamos con la certificación de las normas NORTIC A2 y A3.</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

Para fortalecer aún más sus prácticas de gestión de calidad, el MISPAS realiza auditorías de gestión basadas en la norma ISO 9001:2015. Esta iniciativa incluye la ejecución de un plan y la capacitación de auditores internos del MISPAS. Se han realizado la capacitación de la primera y segunda cohorte de auditores internos ISO-9001, durante los años 2022 y 2023. Además, contamos con un Comité de Calidad.

El progreso en la implementación de estos sistemas de gestión se monitorea a través de la realización de auditorías internas y el seguimiento de los planes de acción resultantes. Estos sistemas de control garantizan que se cumplan los requisitos establecidos y que se identifiquen oportunidades de mejora.

Basándose en los resultados de las auditorías internas y el monitoreo continuo, en el MISPAS se toman las medidas correctivas y preventivas según sea necesario para garantizar que los sistemas de gestión de calidad estén en línea con los estándares establecidos y contribuyan a la mejora continua de la organización. Así mismo, para el año 2024 estamos desarrollando el Manual de Calidad Institucional.

Evidencia:

- I.2.5.1. Autodiagnóstico CAF 2023.
- I.2.5.2. Plan de mejora institucional 2023.
- I.2.5.3. Plan de capacitación de auditores internos.
- I.2.5.4. Plan de auditorías 2024.
- I.2.5.5. Política de calidad.
- I.2.5.6 Comité de Calidad

| | | |
|--|--|--|
| <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> | <p>En el MISPAS se aseguran de una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>El MISPAS ha establecido un plan de comunicación interna y externa para asegurar una efectiva transmisión de información a todos los grupos de interés. Este plan incluye el uso de varias plataformas como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico institucional • Murales • Revistas • Boletines • Memoria Institucional • Página Web • Carpetas Compartidas Drive • Central telefónica, • Minuta de reuniones, • Comunicaciones físicas (cartas, circulares) entre las diferentes áreas e instituciones. • Grupos de WhatsApp. • Redes Sociales (Instagram, Twitter, Facebook y YouTube, para llegar a la población en general). <p>Para fortalecer la comunicación interna, el MISPAS utiliza correos electrónicos masivos dirigidos a los colaboradores a través de la dirección de correo electrónico comunicacionesinternas@ministeriodesalud.gob.do</p> | <p>No se evidencia la certificación NORTIC EI.</p> |
|--|--|--|

Además, la organización aprovecha el alcance de las redes sociales para difundir mensajes de interés sobre temas de salud.

Se realiza un seguimiento constante de la efectividad de las acciones de comunicación a través de métricas como la participación en las redes sociales, el número de correos electrónicos abiertos y la retroalimentación recibida de los colaboradores y la población en general.

Basándose en los resultados de monitoreo y evaluación, el MISPAS toma medidas correctivas y preventivas para mejorar continuamente sus estrategias de comunicación.

Esto puede incluir ajustes en el contenido, la frecuencia o los canales de comunicación utilizados para asegurar que se satisfagan las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés.

Asimismo, el MISPAS garantiza la publicación de los procesos de compras y contrataciones públicas en el Portal WEB, sección Transparencia.

Actualmente el MISPAS se encuentra en proceso para la obtención de la certificación NORTIC EI.

Evidencia:

1.2.6.1. Plan de Comunicación Interna y Externa

1.2.6.2. Captura información difundida vía el Correo Comunicaciones Internas.

1.2.6.3 Captura de Pantalla Portal Web, redes sociales.

1.2.6.4. Fotografías de murales.

1.2.6.5. Revista de salud.

| | | |
|--|---|--|
| <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> | <p>En el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), se aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Esto se logra mediante la planificación y asignación de recursos suficientes y adecuados para cada proyecto y proceso institucional. Además, se implementan políticas y procedimientos claros que guían el trabajo en equipo hacia el logro de los objetivos estratégicos, contemplados en los Planes Operativos.</p> <p>El MISPAS promueve el desarrollo de procesos efectivos y la gestión de proyectos mediante la capacitación continua del personal en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodologías de gestión de proyectos y trabajo en equipo. • Talleres y sesiones de formación para fortalecer las habilidades de planificación, ejecución y seguimiento de proyectos, asegurando que los equipos estén bien preparados y alineados con los objetivos institucionales. <p>Así mismo, Implementación de Sistemas para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos a través de una plataforma tecnológica Ulticabinet, Google Drive. Desde el 2022, la institución se sometió a un conjunto de remodelaciones y readecuaciones de</p> | |
|--|---|--|

los espacios que componen los distintos departamentos. Este proceso inició con un plan de acción que contempla la remodelación de algunas áreas como son:

- Viceministerio de Salud Colectiva
- Dirección Jurídica
- Pintura Interior y Exterior
- Evaluación a la infraestructura del nivel Central realizada por la Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST)

Se establecen mecanismos de control para monitorear la efectividad de los procesos y la gestión de proyectos. Esto incluye la revisión periódica de los avances, el cumplimiento de los plazos y la asignación de recursos. Se realizan evaluaciones de desempeño y revisiones de proyectos para identificar áreas de mejora y asegurar que las condiciones adecuadas se mantengan a lo largo del tiempo.

Basado en los resultados de las evaluaciones y revisiones, se toman medidas correctivas y preventivas para mejorar continuamente las condiciones de trabajo, optimizar los procesos y fortalecer la gestión de proyectos en el MISPAS. Se fomenta la innovación y se implementan mejores prácticas para mantener un ambiente propicio para el desarrollo organizacional.

Evidencia:

1.2.7.1. Plan de Capacitación 2024,2023 y 2022.

1.2.7.2. Manual de Políticas y Procedimientos Gestión de proyectos.

| | | |
|---|---|--|
| | <p>I.2.7.3. Informes de avance y cumplimiento de proyectos. I.2.7.4. POA 2022 Dirección Administrativa.</p> | |
| <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>En el MISPAS se aseguran de una buena comunicación externa a todos los grupos de interés e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>El MISPAS ha establecido un plan de comunicación interna y externa para asegurar una efectiva transmisión de información a todos los grupos de interés. Este plan incluye el uso de varias plataformas como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico institucional, • Murales, • Revistas, • Boletines, • Memoria Institucional, • Página Web, • Carpetas Compartidas Drive, • Central telefónica, • Minuta de reuniones, • Comunicaciones físicas (cartas, circulares) entre las diferentes áreas e instituciones, Grupos de WhatsApp, • Redes Sociales (Instagram, Twitter, Facebook y YouTube, para llegar a la población en general). <p>Para fortalecer la comunicación interna, el MISPAS utiliza correos electrónicos masivos dirigidos a los</p> | |

colaboradores a través de la dirección de correo electrónico

comunicacionesinternas@ministeriodesalud.gob.do

Además, la organización aprovecha el alcance de las redes sociales para difundir mensajes de interés sobre temas de salud.

Se realiza un seguimiento constante de la efectividad de las acciones de comunicación a través de métricas como la participación en las redes sociales, el número de correos electrónicos abiertos y la retroalimentación recibida de los colaboradores y la población en general.

Basándose en los resultados de monitoreo y evaluación, el MISPAS toma medidas correctivas y preventivas para mejorar continuamente sus estrategias de comunicación.

Esto puede incluir ajustes en el contenido, la frecuencia o los canales de comunicación utilizados para asegurar que se satisfagan las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés.

Asimismo, el MISPAS garantiza la publicación de los procesos de compras y contrataciones públicas en el Portal WEB, sección Transparencia.

Actualmente el MISPAS se encuentra en proceso para la obtención de la certificación NORTIC EI.

Evidencia:

I.2.8.1. Plan de Comunicación Interna y Externa.

I.2.8.2. Correo Comunicaciones Internas.

| | | |
|---|---|--|
| | <p>I.2.8.3 Captura de Pantalla Portal Web, redes sociales.</p> <p>I.2.8.4. Fotografías de murales.</p> <p>I.2.8.5. Revista de salud.</p> | |
| <p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> | <p>En el MISPAS se muestra el compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados, a través de nuestros líderes comprometidos hacia la mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>Contamos con una política de Innovación que establece las estrategias que permitan fomentar las actividades de innovación, teniendo como meta la eficiencia de la gestión orientada a la optimización continua de las actividades y procesos.</p> <p>Se promueve la formación continua y la capacitación en innovación para los empleados, con programas diseñados para mejorar las habilidades y conocimientos en áreas clave.</p> <p>Se realizan autoevaluaciones con las metodologías CAF y NOBACI, de las cuales se elaboran Planes de Mejora Institucionales, impulsados por los líderes de las áreas, quienes forman parte de los Comités de Calidad y NOBACI.</p> <p>En el MISPAS se muestra el compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados, a través de nuestros líderes comprometidos hacia la mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> | <p>No se evidencia actividades relacionadas con el fomento y/o promoción de la Innovación, cultura de mejora y retroalimentación de los empleados.</p> |

Contamos con una política de Innovación que establece las estrategias que permitan fomentar las actividades de innovación, teniendo como meta la eficiencia de la gestión orientada a la optimización continua de las actividades y procesos.

Se promueve la formación continua y la capacitación en innovación para los empleados, con programas diseñados para mejorar las habilidades y conocimientos en áreas clave.

Se realizan autoevaluaciones con las metodologías CAF y NOBACI, de las cuales se elaboran Planes de Mejora Institucionales, impulsados por los líderes de las áreas, quienes forman parte de los Comités de Calidad y NOBACI.

Estamos en proceso de implementar ajustes y mejoras continuas en las iniciativas de innovación y mejora, respondiendo a las necesidades y retroalimentación de los empleados y grupos de interés.

Además de promover una cultura de aprendizaje organizacional, donde se fomenta la experimentación responsable y se utilizan los errores como oportunidades de aprendizaje.

El MISPAS se prepara para establecer un entorno propicio para la innovación y la mejora continua, asegurando que se conviertan en una parte integral de la cultura organizacional, es por ello que se plantea la colocación como área de mejora en el Plan de Mejora 2025

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencias: 1.2.9.1. Política de Innovación. 1.2.9.2. Plan de Capacitación Anual- con actividades para desarrollar la competencia de Innovación.</p> | |
| <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p> | <p>Se observa que el MISPAS comunica efectivamente las iniciativas de cambio y sus impactos previstos a los empleados y grupos de interés pertinentes. El Plan Estratégico establece la dirección para la institución, y las iniciativas de cambio son consensuadas y comunicadas oportunamente a través de diversos medios de comunicación.</p> <p>Desarrollo de un Plan de Comunicación Estratégica: Este plan detalla los mensajes clave, los canales de comunicación y el cronograma para informar sobre las iniciativas de cambio.</p> <p>Identificación de Grupos de Interés: Se realizará un mapeo de todos los grupos de interés internos y externos relevantes para asegurarse de que todos reciban la información adecuada.</p> <p>En el desarrollo de las actividades, el MISPAS lleva a cabo las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sesiones Informativas y Talleres: Se organizan reuniones informativas y talleres para explicar a los empleados y otros grupos de interés las iniciativas de cambio, sus razones, y los efectos esperados. • Boletines y Comunicados, Circulares: Se emiten boletines y comunicados internos y | <p>No hay evidencia de que sistemáticamente se comuniquen las iniciativas del cambio previo a su implementación de manera efectiva y oportuna a los grupos de interés internos y externos.</p> |

externos que detallan las iniciativas de cambio, utilizando diversos canales como el correo electrónico, la intranet institucional y redes sociales.

- Actualizaciones de Procesos: Se socializan con los responsables de las áreas correspondiente y se comparte a través del RIGEDOC.

El MISPAS implementa mecanismos de control para monitorear la efectividad de la comunicación de las iniciativas de cambio:

Monitoreo de las respuestas y comentarios recibidos a través de las encuestas, consultas y las socializaciones.

Basado en los resultados de los mecanismos de control, el MISPAS toma las siguientes acciones:

Modificación y mejora de las estrategias de comunicación en función del feedback y los resultados de las evaluaciones, no se evidencia que se comuniquen las iniciativas del cambio previo a su implementación a los grupos de interés internos y externos. Se plantea la colocación como área de mejora en el Plan de Mejora 2025.

Evidencias:

- 1.2.10.1. Comunicaciones, Circulares de Cambios.
- 1.2.10.2. Matriz de resultados opiniones de Usuarios Encuesta de Satisfacción.
- 1.2.10.3 Reuniones presentando Plan Estratégico de Salud 2022/2030.
- 1.2.10.4 Video resumen 90 días de gestión Ministro Víctor Atallah.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> | | |
| <p>I) 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>En el MISPAS, los líderes predicán 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 y actuando en consonancia con la Planificación estratégica.</p> <p>Para implementar estas iniciativas, el MISPAS lleva a cabo las siguientes acciones: Participación activa de los Líderes en las actividades y proyectos que promuevan los valores de la organización. Esto incluye su involucramiento en los equipos de mejora y en eventos organizacionales. La institución cuenta con diverso comité entre los que podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Calidad, • Comité de Género, • Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo, • Comité de la Dirección de Accesos a Medicamentos de Alto Costo (DAMAC), • Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, • Comité de Compras y Contrataciones. <p>Además de la Asociación de Servidores Públicos (ASPMISPAS), en cumplimiento a Ley 41-08 de</p> | |

Función Pública, como entidad que permite la participación y empoderamiento del personal.

Adicionalmente se realizan Campañas de concientización de temas sociales como son:
Familia saludable en la vía Prevención del Cáncer del Cuello Uterino.

El MISPAS ha desarrollado la iniciativa de la Ruta de la Salud, con la participación de directivos y líderes de las diferentes áreas del Ministerio. Este proyecto tiene como objetivo llevar servicios de atención en salud y actividades de promoción de la salud y estilos de vida saludables a la población más vulnerable.

Altos directivos del MISPAS están inmersos en la implementación de procesos de mejora, tal como es Burocracia Cero.

El MISPAS establece mecanismos de control para asegurarse de que los líderes actúan conforme a los objetivos y valores establecidos:

- Evaluaciones periódicas del desempeño de los líderes en relación con su adherencia a los valores y objetivos organizacionales.
- Revisión de Equipos y Comité Evaluación del progreso y los resultados de los equipos de mejora para asegurar que se alinean con los objetivos y valores institucionales, actualización de los miembros.
- Capacitación Adicional para Líderes: Provisión de formación adicional a los líderes en áreas donde se identifiquen brechas u oportunidades de mejora.

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Basado en los resultados del control, se toman las siguientes acciones para asegurar la mejora continua:</p> <p>Ajuste de Estrategias de Liderazgo: Modificación de las estrategias de liderazgo y actividades de los líderes para mejorar su alineación con los valores y objetivos de la organización.</p> <p>Implementación de Nuevas Iniciativas: Introducción de nuevas iniciativas y actividades que promuevan los valores institucionales y la participación activa de los líderes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.3.1.1. Plan Estratégico 2021-2024. 1.3.1.2. Comités actuales, varios. 1.3.1.3. Fotos involucramiento de ministro y directores en la Ruta de la Salud. 1.3.1.4. Plan de Capacitación. 1.3.1.5. Captura de pantalla Campaña Familia saludable en la vía. | |
| <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>El MISPAS está comprometido con inspirar 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, lo cual se demuestra a través de diversas actividades que se realizan.</p> <p>Desde la Dirección de Recursos Humanos, se garantizan la No discriminación entre los empleados, por diferencias de género, orientación</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>sexual, ideologías, nacionalidad entre otros, en cumplimiento con el artículo no.3 de la Ley No. 41-08 de función pública.</p> <p>El MISPAS ha reactivado la realización de concursos externos para cubrir vacantes disponibles, fomentando la igualdad de oportunidades, así como la promoción de vacantes internas.</p> <p>Se ha creado dentro de la nueva estructura organizacional la División de Bienestar Laboral bajo la dependencia de la Dirección de Recursos Humanos.</p> <p>El MISPAS ha implementado de manera sostenible el Reglamento de Relaciones Laborales en cumplimiento del Decreto 523-09 emitido por el MAP.</p> <p>Se evidencia el respeto a las necesidades de los colaboradores, otorgando permisos especiales y de estudios, así como licencias por enfermedad, maternidad y para cuidar familiares en situaciones de salud, entre otros.</p> <p>La institución ha desarrollado un Plan Estratégico de Igualdad de Género con el objetivo de establecer los lineamientos para fomentar y aplicar la igualdad entre hombres y mujeres, apuntando a la igualdad de condiciones y oportunidades.</p> <p>El MISPAS implementa mecanismos de control para asegurar que se mantiene una cultura de respeto, innovación, y confianza mutua, contrarrestando cualquier tipo de discriminación y fomentando la igualdad de oportunidades:</p> | |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Encuestas de Clima Organizacional: Aplicación de encuestas cada dos años a los empleados para medir la percepción sobre el respeto, la igualdad, y la confianza en la organización, posteriormente se realiza el análisis de resultados para identificar áreas de mejora y aspectos destacados.</p> <p>Basado en los resultados del control, el MISPAS toma medidas para mejorar continuamente la cultura organizacional.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I.3.2.1. Ley No. 41-08 de Función Pública.</p> <p>I.3.2.2. Aprobación del MAP para la apertura de Concursos externos abiertos para las posiciones técnico de compras y técnico de RRHH.</p> <p>I.3.2.3. Plan estratégico Gestión Igualdad de Género.</p> <p>I.3.2.4. Estructura organizacional de la Dirección de Recursos Humanos.</p> <p>I.3.2.5 Encuestas de Clima Organizacional.</p> | |
| <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> | <p>En el MISPAS, informa y consulta a los empleados de forma regular sobre asuntos clave relacionados con la organización. El Plan Estratégico establece la dirección para la institución, y las iniciativas de cambio son consensuadas y comunicadas oportunamente a través de diversos medios de comunicación.</p> <p>Desarrollo de un Plan de Comunicación Estratégica: Este plan detalla los mensajes clave, los canales de comunicación y el cronograma para informar sobre las iniciativas de cambio.</p> | |

En el desarrollo de las actividades, el MISPAS lleva a cabo las acciones siguientes:

- Sesiones Informativas y Talleres: Se organizan reuniones informativas y talleres para explicar a los empleados sobre asuntos claves de la institución.
- Boletines y Comunicados, Circulares: Se emiten boletines y comunicados internos para informar a los empleados sobre asuntos claves de la institución.

Se utilizan diversos canales y herramientas de comunicación interna para informar a los colaboradores sobre asuntos clave de la organización.

Para la elaboración del Manual de Organización y Funciones (MOF), se remite a los colaboradores un Formulario de Opinión sobre el MOF. Esto permite que todos los empleados participen en el proceso y aporten sus perspectivas, facilitando la retroalimentación y fomentando la participación activa y el sentido de pertenencia.

Adicionalmente, cada dos años, el MISPAS aplica una encuesta de clima organizacional para evaluar el nivel de satisfacción de los colaboradores, conocer sus opiniones y obtener resultados que ayuden a generar planes de acción para la mejora continua. Asimismo, se realiza una encuesta de satisfacción de los servicios internos del área de TIC para asegurar la calidad y eficiencia de estos servicios.

El MISPAS lleva a cabo un seguimiento continuo de la efectividad de los canales de comunicación y consulta implementados. Esto se realiza mediante:

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Monitorear la asistencia y participación en reuniones informativas y foros de discusión. ● Revisar los resultados de las encuestas para identificar tendencias y áreas de mejora. <p>En el MISPAS se toman medidas basadas en la retroalimentación y los resultados obtenidos. Se realizan ajustes o mejoras según sea necesario para garantizar que las iniciativas sigan siendo efectivas y se alineen con los objetivos organizacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I.3.3.1. Correos informativos vía comunicaciones internas sobre temas claves de la organización.</p> <p>I.3.3.2. Encuesta de Satisfacción de Servicios TIC.</p> <p>I.3.3.3. Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>I.3.3.4. Formulario de opinión MOF.</p> | |
| <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>En el MISPAS, se empodera y apoya al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna para mejorar el desempeño tanto grupal como individual.</p> <p>Se ha establecido un procedimiento para la elaboración de acuerdos y evaluación del Desempeño que especifica la frecuencia de revisión de los avances de los colaboradores por parte de los supervisores. Esta planificación permite monitorear y proporcionar retroalimentación oportuna al personal para mejorar su desempeño individual.</p> | |

Además, se han programado reuniones periódicas entre el ministro y su equipo directivo, así como entre varias direcciones de la organización y su personal, para abordar situaciones puntuales y plantear posibles soluciones con el fin de mejorar el desempeño organizacional.

Los supervisores realizan revisiones periódicas de los avances de los colaboradores y proporcionan retroalimentación oportuna para apoyar su desarrollo y mejorar su desempeño.

Asimismo, el ministro y su equipo directivo participan en reuniones para abordar situaciones específicas y buscar soluciones que contribuyan a mejorar el desempeño de la organización.

Se monitorea de forma trimestral el proceso de Evaluación de Desempeño para asegurar que se realice de acuerdo con el procedimiento establecido y que se proporcione retroalimentación oportuna al personal.

Se realizan seguimientos de las reuniones entre el ministro y su equipo directivo, así como entre las direcciones de la organización y su personal, para evaluar la efectividad de las discusiones y las soluciones propuestas en la mejora del desempeño organizacional.

Con base en los resultados del monitoreo y la retroalimentación obtenida, se implementan ajustes y mejoras en los procedimientos de Evaluación de Desempeño y en las dinámicas de las reuniones periódicas. Las acciones correctivas y las nuevas estrategias se comunican claramente a todos los niveles de la organización para asegurar una mejora

| | | |
|---|---|--|
| | <p>continua en el desempeño y el desarrollo del personal.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I.3.4.1. Procedimiento de Elaboración de Acuerdos y Evaluación de Desempeño DRH-PR-004.</p> <p>I.3.4.2. Correo Institucional Capacitación Evaluación del Desempeño.</p> <p>I.3.4.3. Minutas/ correo electrónicos reuniones Sr. ministro y personal Directivo.</p> <p>I.3.4.4. Relación de Acuerdos de Desempeño MISPAS 2024.</p> | |
| <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> | <p>En el MISPAS motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>Cumplimos con el procedimiento de Suplencia - DRH-PR-007, el cual establece las directrices para las designaciones interinas, como un mecanismo de suplencia temporal, en los supuestos de vacante, enfermedad, ausencia, vacaciones, etc., destinado a garantizar la continuidad de la función pública y de las operaciones de las dependencias del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.</p> <p>Anualmente se completa la planificación de las vacaciones en la Matriz de vacaciones.</p> <p>Así mismo, los directivos han definido claramente en la Tabla de Identificación de Colaboradores para la Suplencia y/o Sustituciones, a quién delegan sus funciones y autoridad.</p> | |

Continuamente la Máxima Autoridad de la institución delega autoridad y responsabilidad sobre procesos puntuales mediante comunicaciones.

El MISPAS garantiza la motivación y el fomento del desarrollo de los empleados mediante la delegación de funciones y autoridad según lo establecido en la Tabla de Identificación de Colaboradores para la Suplencia y/o Sustituciones.

Se monitorean las evaluaciones de desempeño y los planes de desarrollo individual para asegurar que se brinde retroalimentación oportuna y constructiva.

Además, se realiza un seguimiento regular de las reuniones entre directivos y personal para evaluar la efectividad de la delegación y el empoderamiento en la mejora del desempeño organizacional.

En base a los resultados del monitoreo, se toman medidas para ajustar y mejorar las prácticas de delegación y empoderamiento del personal. Se implementan programas de capacitación adicionales y se desarrollan estrategias para fomentar una cultura de confianza y responsabilidad.

Los directivos revisan y actualizan periódicamente la Tabla de Identificación de Colaboradores para la Suplencia y/o Sustituciones para asegurar que los empleados tengan las oportunidades necesarias para desarrollar sus habilidades y asumir roles de liderazgo.

Evidencia:

1.3.5.1. Procedimiento de Suplencia - DRH-PR-007.
1.3.5.2. Comunicaciones del Sr. Ministro sobre delegación de procesos, asignaciones puntuales a personal Directivo.

| | | |
|--|---|--|
| | <p>I.3.5.3. Matriz de Vacaciones de la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p>I.3.5.4. Tabla de suplencia.</p> <p>I.3.5.5. Fotografías de la asistencia de directivos o encargados asignados en una actividad en representación.</p> | |
| <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>En el MISPAS se promueve una cultura de aprendizaje para estimular a los empleados a desarrollar sus competencias y adaptarse a nuevas demandas y requisitos. Anualmente, se elabora un plan de capacitación basado en la detección de necesidades identificadas en los acuerdos de desempeño.</p> <p>Este plan está diseñado para anticiparse y responder a los cambios en el entorno laboral, garantizando que el personal esté bien preparado para enfrentar nuevos desafíos.</p> <p>El MISPAS implementa el plan de capacitación anual ofreciendo una variedad de cursos, talleres y programas de desarrollo profesional. Estas actividades están orientadas a mejorar las competencias técnicas y de gestión del personal, así como a fomentar la adaptabilidad y el aprendizaje continuo.</p> <p>Además, ha convenido acuerdos con prestigiosas universidades del país a fin de fortalecer las competencias del recurso humano del MISPAS en materia de Salud Pública y Epidemiología.</p> <p>También ha llevado a cabo varias formaciones al personal de salud del SNS y de las DPS/DAS a fines de fortalecer las capacidades del personal con el apoyo de instituciones gubernamentales (Ej:</p> | |

INFOTEP) y Organizaciones Internacionales (Ej: Programa Mundial de Alimentos).

En coordinación con el Gabinete de la Familia el MISPAS está implementando el Programa Dominicana se Transforma cuyo objetivo es la capacitación del personal sobre pilares del liderazgo.

Se realiza un seguimiento continuo de la efectividad del plan de capacitación mediante la evaluación de la participación, el rendimiento y la retroalimentación de los empleados.

Los supervisores y el departamento de recursos humanos revisan regularmente los progresos en el desarrollo de competencias y adaptabilidad, asegurando que se cumplan los objetivos.

Con base en los resultados del monitoreo y la retroalimentación, el MISPAS ajusta y mejora el plan de capacitación anual para asegurar su relevancia y efectividad.

Se implementan nuevas estrategias y programas según sea necesario para abordar las áreas de mejora identificadas y para seguir promoviendo una cultura de aprendizaje.

Los directivos también revisan y actualizan periódicamente los acuerdos de desempeño para reflejar las competencias y requisitos emergentes.

Evidencia:

1.3.6.1. Plan de Capacitación año 2023 y 2024.

1.3.6.2. Convenio de Gestión de Apoyo a la Formación de Especialistas en Salud Pública, Epidemiología y Gestión de Servicios de Salud MISPAS/PUCMM.

| | | |
|---|---|--|
| | <p>I.3.6.3. Matriz de convenios y acuerdos.</p> <p>I.3.6.4. Convenio de Colaboración Interinstitucional entre INTEC y MISPAS para actividades académicas.</p> <p>I.3.6.5. Evaluación de impacto de las capacitaciones.</p> | |
| <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p> | <p>En el MISPAS, se reconoce y premia los esfuerzos tanto individuales como de los equipos de trabajo, aunque actualmente no se cuenta con políticas formales establecidas para el reconocimiento laboral.</p> <p>Sin embargo, la dirección identifica esta carencia y la incluye como un área de mejora en el Plan de Mejora 2024.</p> <p>La Alta Dirección felicita los esfuerzos de colaboradores que hayan llevado a cabo un proceso/logro de alta relevancia.</p> <p>Los equipos de trabajo son premiados mediante un bono metálico conforme al desempeño de la institución frente al indicador gubernamental SISMAP y otro pago de incentivo adicional anual por compensación extraordinaria en caso aplicable.</p> <p>El MISPAS reconoce y premia el desempeño individual mediante el pago de bonificación anual de acuerdo con los resultados de la Evaluación de Desempeño de cada colaborador que cumple con los requisitos.</p> <p>Se monitorea la implementación de las prácticas de reconocimiento y premiación actuales para asegurar que se apliquen de manera justa y efectiva.</p> | |

Aunque la institución mostró algunos casos de reconocimiento laboral, no se evidencia la existencia de política de reconocimiento laboral. Siendo esta parte del área de mejora correspondiente al Plan de Mejora 2024.

Así mismo, la institución también utiliza las plataformas de redes sociales para reconocer logros excepcionales del personal.

Evidencia:

- I.3.7.1. Comunicaciones de felicitaciones del Sr. Ministro a personal interno por esfuerzo extraordinario.
- I.3.7.2. Comunicación 0032440 d/f 15/11/2021 de No Objeción del MAP sobre la no objeción para otorgar el incentivo por cumplimiento de indicadores.
- I.3.7.3. Comunicación 0036060 d/f 22/12/2021 de No Objeción del MAP sobre la no objeción para el otorgamiento de una compensación extraordinaria anual para los empleados de la institución.
- I.3.7.4. Foto Instagram reconocimiento al Director de Fiscalización y Control del Gasto.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> | | |
| <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> | <p>En el MISPAS, se 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>Las necesidades de los grupos de interés están plasmadas en nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, el cual se vincula a la Estrategia Nacional del Desarrollo (END) 2030, a los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las Metas Presidenciales.</p> <p>Anualmente el MISPAS realiza la Encuesta de Satisfacción Ciudadana y se recopila información directa de los usuarios sobre su percepción de los servicios que ofrece la institución</p> <p>El MISPAS lidera mesas de trabajo y técnicas con grupos de interés relevantes como Asociaciones Farmacéuticas, Sociedades Especializadas de Medicina, Asociaciones Sin Fines de Lucro orientadas a la Salud y Organismos Internacionales. Además, analiza y monitorea las necesidades de los grupos de interés mediante Buzones de Quejas,</p> | |

Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias ubicados en la sede del Ministerio.

También realiza movilizaciones a diferentes provincias para conocer las necesidades en materia de salud de las distintas regiones.

En el 2023 aprueba y pone en vigencia el Plan Estratégico Nacional en Salud 2030 el cual se alinea con la Estrategia Nacional de Desarrollo, los objetivos de Desarrollo Sostenible y los resultados alcanzados en las mesas de discusiones llevadas a cabo en el Consejo Económico y social (CES)

El MISPAS monitorea continuamente la información recopilada a través de las encuestas de satisfacción y los buzones de sugerencias.

Los resultados se revisan para evaluar la efectividad de las iniciativas y ajustar las estrategias según las necesidades detectadas. Así mismo, se monitorea el cumplimiento de PEI y del PLANDES 2030.

Basado en los datos analizados, el MISPAS implementa mejoras continuas en los servicios y adapta sus planes y políticas para satisfacer las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.

Evidencia:

1.4.1.1. Captura de pantalla Colegio Médico Dominicano y Administradoras de Riesgos de Salud acuerdan ampliar cobertura de servicios de salud.

1.4.1.2. Captura de Pantalla Salud Pública busca fortalecer el Acceso a Medicamentos Alto

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Costo de mesa técnica con Sociedades Especializadas de Medicina.</p> <p>I.4.1.3. Captura de Pantalla jornada de consultas sobre reestructuración de DIGEMAPS con la participación de representantes de asociaciones de productores, comercializadores, profesionales del sector.</p> <p>I.4.1.4. PLANDES 2030.</p> <p>I.4.1.5. Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción 2023.</p> <p>I.4.1.6. Procedimiento Manejo de Quejas, Denuncias, Sugerencia y Reclamaciones (DPD-PR-014-2021).</p> <p>I.4.1.7. Foto actividad del Gobierno en las Provincias, encabezada por el señor Ministro de Salud en la Provincia de Espaillat, con representantes locales y juntas de vecinos.</p> | |
| <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> | <p>El MISPAS, desarrolla y mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas. Tanto sectoriales, como del gobierno central con quienes se definen en adición a la participación de otros grupos para las políticas públicas que resoluta el ministerio, coordinado en el PLANDES 2030.</p> <p>Este Plan Estratégico Nacional de Salud 2030, es coherente con las políticas, planes y Normas del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública establecido por la Ley 498-08 y la Ley 1-12 sobre estrategia nacional de desarrollo 2030, garantizando que su formulación se discutió y fueron concertadas en los grupos de interés de la nación.</p> | |

El Ministro de Salud es, vicepresidente del Consejo Nacional de la Seguridad Social en virtud a lo establecido en el artículo 23 de la ley 87-01 que rige el Sistema Dominicano de Seguridad Social, así mismo, es miembro activo del Gabinete de Salud coordinado por la Vicepresidencia de la República, el cual fue creado con fines de garantizar mayores niveles de coordinación e incrementar la agilidad en la toma de decisiones a nivel de la administración pública en relación al Plan de acción contra el COVID-19 entre otras políticas de salud.

En Marzo 2022, el MISPAS reactivó las reuniones ordinarias del Consejo Nacional de Salud, el cual es un espacio conformado por representantes del sector público y privado, para la concertación de políticas públicas en materia de salud.

Participación semanal de representantes delegados del MISPAS en el Consejo Nacional de Seguridad Social, órgano rector y superior del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

El MISPAS interviene en consejos ordinarios y extraordinarios de concertación de políticas públicas en temas que tienen impacto en Salud, entre los que cabe mencionar: Consejo Dominicano de la Calidad (CODOCA), Consejo Sistema Nacional de Salud (CSNS), Consejo Directivo INCAP.

La institución forma parte de las Comisiones de la Cámara de Diputados para proyectos de leyes relacionados a la salud. Asimismo, evidencia que, de manera oportuna, el MISPAS remite opiniones

técnicas y legales sobre proyectos de ley relacionados a Salud.

Actualmente, el Ministerio coordina la Mesa de Diálogo de Salud en el marco de la Reforma del Sector que lidera el Consejo Económico Social, a la fecha se han realizado seis reuniones con la participación de las entidades de salud gubernamentales, representantes del sector empresarial, social y laboral y los partidos políticos como resultado de esta mesa se ha sometido una propuesta que está siendo evaluada por las partes.

El MISPAS supervisa y evalúa continuamente la efectividad de las relaciones establecidas con las autoridades políticas. Esto se realiza mediante la recopilación y análisis de informes de reuniones y comunicaciones oficiales, la revisión periódica de los acuerdos.

El MISPAS monitorea de manera continua las relaciones con las autoridades políticas mediante la revisión periódica de los acuerdos y políticas implementadas, así como la evaluación de los resultados obtenidos. Se recopilan y analizan informes de reuniones y comunicaciones oficiales para verificar la efectividad de las relaciones establecidas.

Evidencia:

- 1.4.2.1. PLANDES 2030.
- 1.4.2.2. Conformación Gabinete de Salud, Fotos Gabinete de Salud.
- 1.4.2.3. Fotografía Toma de posición Vicepresidencia CNSS.
- 1.4.2.4. Invitaciones a Mesa Técnica en Salud.
- 1.4.2.5. Convocatoria reuniones sector salud.

| | | |
|---|--|--|
| | | |
| <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> | <p>En el MISPAS, se identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan y su incorporación con el Plan Estratégico Nacional de Salud 2030 y el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 en el punto (Historia y Base Legal) y en el Normograma Institucional.</p> <p>En Marzo 2022, el MISPAS reactivó las reuniones ordinarias del Consejo Nacional de Salud, el cual es un espacio conformado por representantes del sector público y privado, para la identificación de políticas públicas en materia de salud.</p> <p>El MISPAS está liderando el proceso de implementación del Plan Nacional de Salud (PLANDES) 2022-2030.</p> <p>La institución ha iniciado mesas de trabajo interinstitucionales e interdepartamentales para la elaboración del Acuerdo Marco de Gestión con el Servicio Nacional de Salud (SNS), en cumplimiento de la Ley 123-15.</p> <p>Conformación de la comisión Técnica de Gobernabilidad, gobernanza y articulaciones públicas, privadas y comunitarias, la cual gesta fortalecer la gobernabilidad y la concurrencia de la visión y acción del sector y el sistema de salud.</p> <p>El MISPAS forma parte de la Comisión técnica de ambiente, riesgo y cambio climático,</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Se establece un proceso de control que incluye la revisión regular de las políticas públicas identificadas, así como la evaluación de su implementación dentro de la gestión del MISPAS. Se monitorea la adecuación y cumplimiento de las políticas a través de informes y análisis periódicos.</p> <p>Basado en los hallazgos del proceso de control, el MISPAS toma medidas para adaptar las políticas públicas a las necesidades cambiantes del entorno. Se implementan ajustes o mejoras en la gestión de estas políticas para maximizar su impacto y eficacia en la provisión de servicios de salud a la población.</p> <p>Evidencia: I.4.3.1. Plan Estratégico Institucional. I.4.3.2. PLANDES 2022-2030. - Páginas 100 y 150. I.4.3.3. Normograma Institucional. I.4.3.4. Listado de Asistencia Consejo Nacional de Salud marzo 2022. I.4.3.5. Fotos taller de Planificación Preparatoria formulación Acuerdo Marco de Gestión, marzo 2022.</p> | |
| <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> | <p>En el MISPAS, se alinea el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas relevantes. Los objetivos y metas establecidos en los diferentes planes estratégicos y planes operativos están alineados con las metas presidenciales asignadas a la institución y las políticas públicas. Estos planes contemplan las partidas presupuestarias necesarias para alcanzar los resultados esperados, conforme a las metas</p> | |

físicas de la estructura programática del Presupuesto 2024.

El Plan Operativo Anual 2024 fue formulado en está alineado con el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 el cual a su vez se realizó basado en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021–2024 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Mensualmente se mide el desempeño de las iniciativas presidenciales de salud, que son compromisos del gobierno con la ciudadanía.

Para asegurar la efectividad de las iniciativas presidenciales de salud, se realiza un seguimiento del desempeño de estas iniciativas, comparando los resultados obtenidos con los objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual.

Basado en los resultados obtenidos del seguimiento mensual, se toman medidas correctivas o se realizan ajustes en las iniciativas presidenciales de salud, según sea necesario. Se promueve una revisión continua del Plan Operativo Anual para asegurar que esté alineado con los cambios en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021–2024 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Evidencia:

1.4.4.1. Plan Estratégico Institucional.

1.4.4.2. Plan Operativo Anual 2024.

1.4.4.3. Proceso de Implementación POA 2024

Informes de iniciativas presidenciales.

| | | |
|--|--|--|
| <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> | <p>En el MISPAS, se gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.), las cuales son planificadas en el Plan Operativo Anual 2024.</p> <p>El MISPAS gestiona y desarrolla relaciones institucionales de manera activa con los grupos de interés, para la concertación de políticas públicas y mejora de procesos, mediante la firma de convenios de colaboración con instituciones públicas y privadas.</p> <p>Entre ellas se destaca la reforma de las instituciones gubernamentales que conforman el sector salud en coordinación con el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>La institución ha creado varias Mesas de trabajo con grupos de interés, entre ellos se destacan las Asociaciones Farmacéuticas, las Sociedades Médicas Especializadas, el Colegio Médico Dominicano, las Asociaciones Sin Fines de Lucro, entre otras.</p> <p>Se establece un sistema de seguimiento regular para evaluar la efectividad de las asociaciones con los grupos de interés importantes. Esto incluye la revisión periódica de los acuerdos y compromisos establecidos con ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión, asociaciones profesionales, industria y otras autoridades públicas.</p> | |
|--|--|--|

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Mediante el monitoreo de la Matriz de Acuerdos se da seguimiento a los avances de los acuerdos establecidos en el MISPAS.</p> <p>Basado en los resultados del seguimiento, se implementan acciones correctivas y de mejora continua para fortalecer las asociaciones existentes. Se revisan y actualizan los acuerdos según sea necesario para adaptarse a cambios en las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I.4.5.1. Matriz de Acuerdos interinstitucionales firmados.</p> <p>I.4.5.2. Fotografías firmas de convenios.</p> <p>I.4.5.3. Proyecto de Fortalecimiento de la Resiliencia de los Sistemas de Salud, con la Unión Europea, Agencia Francesa para el Desarrollo y MEPyD 2022.</p> <p>I.4.5.4. Fotografías de donación de 08 electrocardiógrafos por parte del Grupo Popular (ASFL). Entrega de 2 equipos Genexpert-XDR al @snsrdo, a través del Programa Nacional de Control y Eliminación de Tuberculosis.</p> | |
| <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> | <p>La institución participa activamente en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. Adicionalmente, está integrada a la Asociación de Servidores Públicos, en cumplimiento de la Ley 41-08 de Función Pública, con el propósito de defender y proteger los derechos reconocidos por la ley y reglamentos a los servidores públicos.</p> | |

Continuamente el Sr. Ministro, los Viceministros y Directores participan en actividades organizadas por otras entidades gubernamentales, Colegio Médico Dominicano, Colegio de Enfermería, organizaciones internacionales y asociaciones profesionales.

Así mismo, participa en reuniones con líderes de la Central Nacional de Trabajadores Dominicanos y de la Confederación Nacional de Unidad Sindical (CNUS), para intercambiar impresiones en pro del sector salud de nuestro país.

En el MISPAS, se monitorea la participación en estas actividades mediante un registro detallado de las contribuciones y el impacto de las mismas en la institución.

Basado en la evaluación de la participación en actividades de asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión, se toman medidas para fortalecer la colaboración y el compromiso.

Se ajustan las estrategias de participación según las necesidades y expectativas identificadas, buscando mejorar continuamente las relaciones y la influencia de la institución en estos ámbitos.

Evidencia:

1.4.6.1. Fotografías de representaciones en actividades organizadas por otras instituciones.

1.4.6.2. Publicación revista digital de participación Sr. Ministro y Viceministro de Salud Colectiva en

| | | |
|---|--|--|
| | <p>THINK HEALTH, actividad organizada por la Cámara de Comercio Suiza.</p> <p>I.4.6.3. Captura de pantalla reunión con grupos de interés.</p> | |
| <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p> | <p>En el MISPAS, se promueve 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> <p>Además, se establecerá un plan de comunicación que incluya la creación de contenidos relevantes y atractivos, el uso efectivo de redes sociales, la participación en eventos comunitarios y profesionales, así como la gestión proactiva de la reputación online y offline de la organización.</p> <p>El MISPAS realiza intervenciones mensuales en diferentes provincias bajo la iniciativa “Ruta de la Salud: Cambia tu Estilo de Vida”.</p> <p>Durante estas movilizaciones se realizan actividades de promoción de la salud y prevención de enfermedades crónicas, mediante conferencias magistrales dirigidas a médicos, juegos educativos para niños y adolescentes, talleres para embarazadas, conversatorios con longevos.</p> <p>Asimismo, en coordinación con el SNS se ofrecen servicios básicos de atención en salud, como chequeos de medicina general, evaluación cardiovascular, sonografías, servicios dentales.</p> | |

La institución realiza publicaciones mediante el portal web y redes sociales de los resultados obtenidos, indicadores y logros alcanzados.

Programa “Más Salud y Esperanza de Vida” mediante el que entregamos medicamentos esenciales gratuitos, a través de las Farmacias del Pueblo, a pacientes hipertensos y diabéticos del régimen subsidiado de 45 años o más, pensionados, jubilados y menores de 18 años insulino dependientes.

Con el objetivo de fortalecer nuestra capacidad de respuestas ante eventos inesperados en materia de salud, se realizó la entrega a 29 Direcciones Provinciales de Salud, (DPS) y 11 Direcciones de Áreas de Salud (DAS), 40 cajas de respuestas rápidas, compuestas por un conjunto de suministros y recursos vitales para la seguridad pública en materia de salud.

Apoyo a la Jornada-Misión Humanitaria de Salud, reafirmando así nuestro compromiso con el bienestar de la población en conjunto a otras instituciones.

En el MISPAS, se llevará a cabo un monitoreo constante de las actividades de marketing y publicidad mediante la medición de indicadores clave de desempeño, como el alcance y la efectividad de las campañas, la percepción pública y la interacción en redes sociales.

Basado en los resultados del monitoreo, se realizan ajustes continuos en las estrategias de

| | | |
|--|--|--|
| | <p>comunicaciones y publicidad para mejorar la efectividad y alinearse con las necesidades cambiantes de los grupos de interés.</p> <p>Se implementarán iniciativas para fortalecer aún más la conciencia pública y mejorar la reputación y reconocimiento del MISPAS, identificando nuevas oportunidades y optimizando los canales de comunicación utilizados.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I.4.7.1. Fotografías Ruta de la Salud.</p> <p>I.4.7.2. Noticias portal web relacionadas con la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización.</p> <p>I.4.7.3. Plan de comunicaciones.</p> <p>I.4.7.4. Monitoreo de cumplimiento del plan de comunicaciones.</p> | |
|--|--|--|

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|--|
| La Organización: | | |
| 1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, | En atención a los lineamientos de la Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo (página 22, artículo 3), y el Plan Operativo del año 2023 (página no. 90), el MISPAS planificó la elaboración y | No se evidencia la implementación del Sistema de Monitoreo y Seguimiento a la Planificación Estratégica Institucional, así como su articulación con los Planes Operativos Anuales. |

| | | |
|--|--|--|
| <p>demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> | <p>socialización del Plan Estratégico Nacional de Desarrollo del Sector Salud (PLANDES 2030), concebido como la agenda estratégica del sector salud con la finalidad de establecer los objetivos estratégicos y las prioridades al 2030.</p> <p>De igual manera, el MISPAS se propuso en el Plan Operativo Anual correspondiente al año 2021, identificar las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, aplicando diagnósticos con la metodología FODA, la cual prevé el análisis del contexto interno y externo, previo a la definición de los objetivos estratégicos.</p> <p>Como parte de la metodología definida para la elaboración del PLANDES 2023, se concibió la importancia de realizar el análisis FODA de cada uno de los Pilares concebidos para el desarrollo del Sector Salud.</p> <p>El MISPAS en su Plan Operativo Anual al 2023, contempló la definición de los Planes de Prevención y Gestión de Riesgo, por área priorizada según se evidencia en la página 49 del citado documento (POA-2023).</p> <p>Mediante la conformación de mesas técnicas fue definido el Plan Estratégico Nacional del Sector Salud. En dicho proceso se contempló el establecimiento de comisiones de trabajo para el abordaje de los pilares Inclusión Social, Gobernabilidad y Gobernanza, Medioambiente y Cambio climático, así como Economía y Financiamiento. De igual manera, la operativización</p> | |
|--|--|--|

Documento Externo
SGC-MAP

de los 35 proyectos priorizados, atendiendo la periodicidad de su implementación.

Los documentos resultantes de los procesos de Planificación Sectorial e Institucional contemplan la definición de análisis FODA. En lo que concierne al PLANDES 2030, en su página 233, se evidencia el análisis FODA para cada uno de los pilares definidos por el sector. De igual manera, el PEI 2021-2024, concibió en su página no. 43 y subsiguientes, la elaboración del análisis FODA con el objetivo de contar con diagnóstico actualizado del entorno interno y externo.

El MISPAS ha documentado los riesgos, desde el área de planificación, que incluye Objetivos Generales, Objetivos Específicos (Metas), Riesgos, Niveles de Gravedad, Acciones de Mitigación, Responsables, Fechas, Insumos, Presupuesto, Actividades de control, indicadores y fechas de monitoreo.

Tras la definición y lanzamiento del PLANDES en el año 2023, el MISPAS inició un amplio proceso de socialización y divulgación ante los diferentes actores del Sistema Nacional de Salud. Así mismo, de manera formal y consolidado se presentó a los comisionados técnicos del Plan, con la finalidad de que cada uno asuma el rol de mantener la veeduría, seguimiento y observación durante el desarrollo del Plan, en el tiempo de vigencia.

En lo que respecta al PEI, en el año 2023, se inició un proceso de análisis de los diferentes indicadores y productos del PEI, con el objetivo analizar sus

avances y oportunidades de cumplimiento, atendiendo los factores externos, transcurridos dos (2) años desde su definición.

Como parte de las acciones definidas para garantizar el cumplimiento efectivo de la planificación, el desempeño institucional y el mejoramiento sostenido y continuo de sus acciones, se ha previsto el fortalecimiento del Sistema de Monitoreo y Evaluación del PEI y POA del MSPAS para el periodo 2021-2024.

El Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME) tiene como objetivo monitorear el avance del PEI y POA de acuerdo con el cumplimiento de los indicadores y metas establecidas a los fines de medir el avance hacia los objetivos, resultados esperados y productos definidos para el periodo.

Evidencia:

2.1.1.1. Plan Estratégico Nacional de Desarrollo del Sector Salud.

2.1.1.2. PEI 2021-2024: Análisis de contexto (FODA) realizado en 2021, como resultado de la actualización del marco estratégico institucional.

2.1.1.3. Matriz de identificación de Riesgos DPI-FO-038 Versión 01, de fecha 21/12/2021.

2.1.1.4. Ayudas memorias y minutas, listados de las partes interesadas del PLANDES 2030.

2.1.1.5. Propuesta metodológica para la mejora del monitoreo y evaluación del PEI.

2.1.1.6. Metodología PLANDES 2030.

2.1.1.7. Plan Operativo Anual 2023.

| | | |
|---|---|---|
| <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> | <p>El MISPAS como parte de las metodologías para la definición de PLANDES 2030, así como del PEI 2021-2024 consideró relevante la identificación de los grupos de interés, a los fines de plasmar sus necesidades y expectativas en la definición de los Programas, Proyectos e iniciativas.</p> <p>El Plan Estratégico de Salud se basa en la concertación: este principio de calidad reforzó una virtud y tradición de gobernabilidad del proceso estratégico nacional puesto en evidencia en la elaboración de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, y su cumplimiento aseguró la concurrencia de la mayoría de los actores estratégicos con capacidad de decisión, tanto públicos como privados, en el interés de pensar y avizorar el desarrollo del sector salud.</p> <p>Como parte de los ejercicios de toma en consideración de los grupos de interés han sido definidos en la Estructura Programática Presupuestaria del MISPAS, los Programas Presupuestarios Orientados a Resultados (PPoRs).</p> <p>El diseño de estos programas, parte de una condición de interés en temas de notable relevancia social como son: “Prevención y Atención a la Tuberculosis”, programa “Prevención, Diagnóstico y Tratamiento del VIH/SIDA”, el cual comparte con el Consejo Nacional para el VIH/SIDA, CONAVHISDA, y de “Detección Oportuna y Atención al Cáncer, el programa “Salud Materno Neonatal” para la reducción la mortalidad materna-neonatal, el “Programa Multisectorial Reducción de Embarazo en Adolescentes”, con el propósito de</p> | <p>No se evidencia un instrumento para el abordaje de los grupos de interés en los procesos de Planificación Institucional, así como la periodicidad para el levantamiento de sus necesidades y expectativas.</p> |
|---|---|---|

asegurar el desarrollo integral de la población con mayores niveles de vulnerabilidad.

El Plan Estratégico Nacional de Salud es una herramienta que impacta cuatro pilares fundamentales e imprescindibles: inclusión, gobernabilidad, medio ambiente y economía, se fundamenta en una planificación minuciosa, y la previsión de todos los actores del sistema como participantes, invirtiendo más de 20,000 horas de trabajo voluntario.

Además, de garantizar la participación los diferentes grupos de interés fueron creadas 4 Comisiones Técnicas una por pilar, con más de 35 instituciones, con especialistas y coordinadores asignados. Estas Comisiones son de carácter permanente para el proceso de implantación del Plan.

Con el objetivo de tomar en consideración las oportunidades de mejoras en los ejercicios de planificación han sido realizadas Encuestas de Satisfacción Ciudadana, a través de las cuales se podido evidenciar los niveles de participación de los grupos de interés interna en los procesos de planificación, así como las necesidades de reforzar los procesos de articulación y difusión de las informaciones.

De igual manera, como parte de los procesos de implementación del PLANDES, han sido realizadas Mesas de trabajos con los diferentes actores y grupos de interés tanto para los procesos de Planificación Estratégica Institucional, como Sectorial.

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Como parte de los procesos de atención a los grupos de interés se han realizado nuevos ejercicios para la definición de dos nuevos programas orientados a resultados enfocados en la población escolar, y las personas afectadas por problemas de salud mental.</p> <p>Los resultados de los ejercicios de planificación sectorial e institucional han sido comunicados a lo interno y externo de la institución, a través Mesas Técnicas y reuniones de trabajo, como parte de los ejercicios de implementación de PLANDES y el seguimiento a la producción institucional priorizados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.1.2.1. Plan Estratégico Institucional 2021.2024.</p> <p>2.1.2.2. Plan Estratégico de Desarrollo del Sector Salud (PLANDES 2030).</p> <p>2.1.2.3. Encuestas aplicadas a los distintos grupos de interés en el proceso PEI 2021 - 2024.</p> <p>2.1.2.4. Matriz de identificación de partes interesadas, PLANDES y Metodología de trabajo para la implementación del PLANDES.</p> <p>2.1.2.5. Matriz de trabajo para la evaluación del PEI 2021-2024.</p> <p>2.1.2.6. Estructura Programática que evidencia los Programas Orientados a Resultados (PoR).</p> | |
| <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> | <p>En el proceso de actualización del PEI 2021 - 2024, se previó la consulta y análisis de las distintas leyes, normativas, resoluciones y disposiciones que han contribuido con la reforma del sector público, tanto de orden sectorial como institucional, así como las vinculadas de manera directa con la política pública</p> | |

Acceso Universal a la Salud, concebida en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público.

Como resultado del análisis normativo fueron identificados y definidos los indicadores de gestión para el periodo 2021-2024, según se evidencia en el PEI 2021-2023, así como el PLANDES 2030, mediante los cinco pilares definidos, y los proyectos estructurantes, identificados en las páginas 260 y subsiguientes.

A tales fines, el MISPAS está llevando a cabo una revisión exhaustiva en el ámbito de la normativa en salud, actualizando y/o formulando numerosos documentos normativos y técnicos del área de prestación de servicios individuales y colectivos, de los cuales fueron oficializados y puestos en circulación durante el año 2022, según se evidencia en la matriz de normativas y regulaciones, contenida en la página 114 y subsiguientes del PLANDES 2030.

En el ejercicio de implementación y monitoreo de los instrumentos de planificación Sectorial e Institucional, así como en los procesos de rendición de cuentas, son consideradas las diferentes normativas analizadas durante el proceso de definición de los productos priorizados.

Como parte de los procesos de despliegue de los instrumentos de planificación PLANDES y PEI, se ha planteado la operativización de las normativas y resoluciones a través de la definición de un sistema de monitoreo que permita medir y evaluar las incidencias de la producción anual en dichos documentos normativos.

| | | |
|---|---|---|
| | <p>Evidencias:</p> <p>2.1.3.1. Plan Estratégico Institucional 2021.2024.</p> <p>2.1.3.2. Plan Estratégico de Desarrollo del Sector Salud (PLANDES 2030).</p> <p>2.1.3.3. Memoria Institucional 2023.</p> | |
| <p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p> | <p>En los documentos desarrollados relativos al Plan Estratégico de Desarrollo del Sector Salud, así como el PEI 2021-2024, se concibió la elaboración de un Análisis FODA, siguiendo las metodologías definidas para cada instrumento.</p> <p>El MISPAS evidencia la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF), cuyo ejercicio ha permitido realizar un autodiagnóstico de la institución para la identificación de los puntos fuertes y oportunidades de mejora. Además, se han realizado análisis sobre las debilidades y fortalezas de la institución, logrando así identificar posibles riesgos desde el contexto institucional.</p> <p>De igual manera, la institución en su Plan Operativo Anual, correspondiente al año 2023, contempló el desarrollo de auditorías para la medición del cumplimiento de los procesos y procedimientos internos, e identificar las oportunidades de mejoras en su implementación.</p> <p>Con miras a la definición del análisis FODA del PLANDES se convocó a las instituciones miembros a participar de una sesión para expresar sus puntos de vistas. La información recolectada sobre oportunidades y amenazas, en conjunto con las fortalezas y debilidades, permitió el diseño de</p> | <p>No se evidencia la difusión de los avances en la ejecución de los Planes de Mejoras Institucionales.</p> |

proyectos que, se han previsto para gradualmente mejorar el desarrollo del Sector salud, según se evidencia en la página 233, y subsiguientes del PLANDES 2030.

De igual manera, para la elaboración del PEI 2021-2024, se agotaron múltiples etapas y fases que facilitaron el proceso de su formulación, y el desarrollo del análisis FODA, que permitió la identificación de las oportunidades y amenazas del entorno institucional, así como de las fortalezas y debilidades internas, insumo fundamental para la definición de las apuestas, productos e indicadores para el periodo, según se evidencia en la página 41 y subsiguientes.

Como resultado del autodiagnóstico CAF, fue definido un Plan de Mejora enfocado en fortalecer el accionar MISPAS hacia la identificación, reconocimiento de las necesidades y expectativas e involucramiento de todos los grupos de interés, en las acciones y estrategias de gestión institucional y hacia el sector salud.

La institución posee un procedimiento interno de auditoría que establece los lineamientos para planificar y realizar auditorías al sistema de Gestión Integrado, conforme a las normativas vigentes y aplicables. En base dicho procedimiento en el año 2023, fueron realizadas las auditorías a los procesos de compras y contrataciones, finanzas, así como planificación y desarrollo.

Para la identificación de riesgos se utilizaron los siguientes insumos: diagnóstico arribado del

proceso de planificación estratégica institucional, contexto organizacional, objetivos institucionales y los procesos de cada área de la institución, teniendo en cuenta además las fuentes de riesgo, las consecuencias y eventos, amenazas y oportunidades, la naturaleza de los riesgos, los cambios en el entorno interno y externo, los sesgos, creencias y preferencias de los involucrados, y la confiabilidad de la información.

El desarrollo de las matrices de análisis FODA, se han constituido en la base para la definición de los Planes de Mejora Institucional, así como para la toma de decisiones para el abordaje de los Planes Operativos Anuales del MISPAS.

Los Planes de acciones desarrollados en atención al Autodiagnóstico CAF, así como con base en las auditorías internas son monitoreados trimestralmente, con el objetivo de medir sus avances, y realizar los ajustes correspondientes en las metas establecidas.

Como parte de los procesos de evaluación trimestral del Plan Institucional y Sectorial se busca establecer un mecanismo y/o procedimiento interno que permita analizar las ejecutorias de las distintas políticas y el logro de los productos, así como la reducción de las debilidades identificadas en los análisis FODA y Planes de Mejoras.

Evidencias:

2.1.4.1. Plan Estratégico Institucional 2021.2024.

2.1.4.2. Plan Estratégico de Desarrollo del Sector Salud (PLANDES 2030).

| | | |
|--|--|--|
| | <p>2.1.4.3. Autodiagnóstico CAF.</p> <p>2.1.4.4. Plan de Mejora CAF.</p> <p>Plan de Auditoría de Procesos.</p> <p>Planes de mejoras Auditorias de Procesos.</p> <p>Informe NOBACI.</p> <p>2.1.4.8. Procedimiento DPD-PPP-MA-0002. “Manual de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos” Versión 01.</p> <p>2.1.4.9 Modelo de Matriz de Riesgos DPI-FO-038, de fecha 21/12/2021.</p> | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> | <p>Como parte del proceso para definición de la Planificación Estratégica Institucional 2021-2024, el MIPAS realizó un análisis de la misión y visión institucional, a los fines de que la producción y objetivos institucionales consignados en los Planes Operativos anuales, respondieron a la misionalidad institucional.</p> <p>Tanto en la definición de PEI, como los Planes Operativo, la metodología de abordaje contempla el análisis la misión y visión, a los fines de alinear las metas e indicadores con los diferentes instrumentos de Planificación Nacional (Estrategia Nacional de</p> | |

Desarrollo (Largo Plazo) y Plan Nacional Plurianual del Sector Público (corto Plazo).

Para la elaboración del PEI se agotaron múltiples etapas y fases que facilitaron el proceso de su formulación.

Primero, se realizó un análisis institucional de la institución que sirvió de base para la definición de los lineamientos estratégicos y programáticos del PEI y segundo, se definió el nuevo marco y lineamiento estratégico del MISPAS para el período 2021-2024 integrado por la misión, visión, valores, ejes, objetivos estratégicos y estrategias.

En dichos lineamientos se esbozan los cambios y transformaciones para el mejoramiento del Sistema Nacional de Salud, que pretende impulsar el MISPAS para los próximos años.

En el marco de este proceso, se establecen los objetivos operativos alineados a la misión y visión en los planes operativos anuales y en función de los objetivos del PEI.

En los ejercicios desarrollados para la definición del Presupuesto institucional, así como los planes Operativos anuales se consideró la estructura organizacional definida en el PEI 2021-2024, como marco de referencia para abordar la misión y visión institucional, a través de la programación de los productos y sus metas anuales.

Como parte de las acciones definidas para garantizar el cumplimiento efectivo de la

| | | |
|--|---|--|
| | <p>planificación, el desempeño institucional y el mejoramiento sostenido y continuo de sus acciones, se mensualmente, trimestralmente y anualmente se monitorea el cumplimiento del PEI y POA del MSPAS.</p> <p>Para actuar de manera efectiva, se ha diseñado la metodología del monitoreo del PEI y POA, asegurando que se realicen los ajustes y alineaciones necesarios en función de los resultados del monitoreo anual, asegurando que se logren los objetivos estratégicos establecidos.</p> <p>Evidencia: 2.2.1.1. Plan Estratégico Institucional 2021.2024. 2.2.1.2. Plan Estratégico de Desarrollo del Sector Salud (PLANDES 2030). 2.2.1.3. Plan Operativo Anual 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>La metodología definida para la definición del Plan Estratégico Institucional, así como los planes Operativos Anuales, prevé la coordinación y trabajo conjunto con los diferentes grupos de interés de la institución.</p> <p>En el proceso de definición de la planificación Estratégica Institucional y sectorial, se consulta y toma en consideración los aspectos expresados por los distintos Grupos de Interés.</p> <p>Para tales efectos, las encuestas de satisfacción al ciudadano han contribuido al conocimiento de informaciones relevantes sobre las necesidades de nuestros usuarios externos sobre el servicio brindado. En ese sentido las informaciones</p> | <p>No se evidencia un proceso estandarizado para considerar las necesidades de los grupos de interés externos en el desarrollo de la estrategia.</p> <p>No se evidencia un mecanismo para la evaluación del impacto de las acciones implementadas en la satisfacción de los grupos de interés.</p> |

levantadas permiten al MISPAS incluir dentro de la Planificación objetivos que respondan a sus necesidades.

Como parte de los ejercicios de Planificación se realizan encuentros con las diferentes áreas, con miras a desarrollar sus capacidades para la definición de sus necesidades en base a las herramientas de planificación definidas, y posteriormente se realizan encuentros particulares para llevar a cabo ajustes y el contenido de sus metas anuales.

Como medida comunicacional y concientización, una vez es concluido el proceso de Planificación Anual Operativa cada una las áreas responsables realizan una firma formal al documento de sus planes, en señal de acuerdo con el contenido de los mismos.

Estos documentos firmados son publicados en la página web institucional como muestra de apertura y transparencia ante la necesidad de información de los diferentes grupos de interés.

Como medida complementaria a los ejercicios de planificación con la participación de los diferentes grupos de interés, es necesario desarrollar ejercicios internos que evidencien la articulación entre las distintas prioridades y los grupos de interés.

Evidencias:

2.2.2.1. Plan Estratégico Institucional 2021.2024.

2.2.2.2. Plan Estratégico de Desarrollo del Sector Salud (PLANDES 2030).

2.2.2.3. Planes Operativos Anuales 2023.

| | | |
|---|---|--|
| | <p>2.2.2.4. Encuestas aplicadas a los distintos grupos de interés en el proceso PEI 2021 – 2024.</p> <p>2.2.2.5. Informes de Encuestas al Ciudadano.</p> | |
| <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> | <p>Como parte de las áreas de la Dirección de Planificación y Desarrollo, se ha creado el Departamento de Equidad de Género, cuya función es coordinar, garantizar y promover iniciativas y políticas de equidad de género dentro del Ministerio, las expresiones desconcentradas y las entidades del Sector Salud. A través de este departamento, el MISPAS ha asumido la Política Transversal de Género concebida en la nueva Metodología de Evaluación del Desempeño Institucional, planificando diversas campañas de concientización y sensibilización en el ámbito de la equidad de género. Asimismo, se han adoptado las políticas de Sostenibilidad Ambiental y la política de gestión integral de Riesgo.</p> <p>El MISPAS tiene integrado dentro de las estrategias y planes aspectos de diversidad y género, así como algunos programas de responsabilidad social que son iniciativas manejadas desde el Despacho del Sr. Ministro de Salud. (Ej: Ruta de la Salud/Cambia tu Estilo de Vida). Estrategia PEDPI (Prevención, Educación, Promoción e Intervención en Salud).</p> <p>Como iniciativa y visión en el año 2023, el Ministerio de Salud Pública implementó un modelo o estrategia denominado PEDPI (Prevención, Educación, promoción e intervención en salud) donde el objetivo central consiste en disminuir el flujo de</p> | |

pacientes en los centros de salud mediante jornadas previas de impacto que fomente hábitos de vidas saludables, donde los individuos obtienen información, conocimientos, capacidades, competencias para acceder y optar por expectativas saludables. Además, se dispone de un Manual de gestión medioambiental para guiar estas iniciativas.

Como parte del accionar para integrar los aspectos de sostenibilidad y de manera específica el enfoque de género, son realizadas reuniones trimestrales con los comités de género interno y sectorial. En dichos espacios se abordan los planes y compromisos para transversalizar la política de Género, así como para analizar los documentos normativos reglamentarios para abordar dicho enfoque.

Además, se elabora y dispone de una estructura presupuestaria y planificación operativa para materializar los compromisos asumidos en el ámbito de la sostenibilidad.

Como parte de la nueva Metodología de Evaluación del Desempeño Institucional el MISPAS forma parte de las 45 entidades piloto, para lo cual ha definido las áreas responsables de cada política. Durante el 2023 se reflejaron importantes avances en la implementación de las Políticas dirigidas a fortalecer las capacidades institucionales en el ámbito de gestión ambiental, y la transversalización del enfoque de género en las estrategias y planes de la organización.

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Evidencias:</p> <p>2.2.3.1. Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género 2020-2030 (PLANEG III).</p> <p>2.2.3.2. POA Oficina Equidad de Género 2023.</p> <p>2.2.3.3. Documentos Ruta de la Salud.</p> <p>2.2.3.4. Documento PEDPI.</p> <p>2.2.3.5. Planes de acción de la Políticas Transversales EDI.</p> <p>2.2.3.6. Informe EDI.</p> | |
| <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>El MISPAS, 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. a través del proceso de formulación del presupuesto, plan anual de compras y contrataciones y la planificación operativa, que inicia con la elaboración de la estructura programática en junio de cada año, para la implementación efectiva de los planes.</p> <p>De igual manera, asegurar los procesos de adquisición de los bienes y servicios necesarios para operativizar la producción institucional, contenida en el Presupuesto institucional.</p> <p>La institución, en atención a los lineamientos dispuestos por la Dirección General de Presupuesto, así como la Dirección General de Presupuesto presenta elabora y presenta la propuesta de presupuesto institucional, y el Plan de Compras y Contracciones anual, en los meses de agosto y enero de cada año. Con dicha presentación y posterior aprobación da inicio la ejecución de ambos planes, y atendiendo las convocatorias</p> | |

trimestrales para que las áreas del MISPAS realicen sus requerimientos, acorde a lo establecido en el POA 2023.

La Dirección Administrativa y Financiera, con el apoyo de la Dirección de Planificación y Desarrollo, realiza anualmente la planificación de las compras y contrataciones de bienes, servicios y obras, basándose en el Plan Anual de Compras. La Dirección de Planificación evalúa todas las solicitudes de compra siguiendo el Manual de Procesos y Procedimientos de la institución, asegurando que los requerimientos estén incluidos en la Planificación Operativa Anual y el Plan Anual de Compras.

Asimismo, se elaboran informes trimestrales sobre la ejecución de las metas físicas y financieras de las áreas, con el objetivo de evidenciar los avances en el logro de las prioridades institucionales.

Todo este proceso se lleva a cabo conforme al cumplimiento de la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones y sus modificaciones en la Ley No. 449-06.

El MISPAS implementará varias acciones correctivas y de mejora continua, para eficientizar el proceso de Compras y Contrataciones, entre las que podemos citar:

- I. Desarrollará un sistema de seguimiento y control más para garantizar el cumplimiento de las fechas establecidas para la presentación de los requerimientos de

compras y contrataciones por parte de las áreas del MISPAS.

2. Se proporcionará capacitación adicional al personal involucrado en la preparación de especificaciones técnicas, con el objetivo de reducir la recurrencia de devoluciones y retrasos en el proceso de licitaciones.

Estas acciones correctivas y de mejora continua están diseñadas para optimizar la gestión de recursos y asegurar una implementación efectiva del plan institucional.

Evidencias:

2.2.4.1. Matriz Informes de fichas tramitadas al Departamento de Compras y Contrataciones.

2.2.4.2. Procedimiento de Compras y Contrataciones.

2.2.4.3. Informe de ejecución del PACC.

2.2.4.4. Informe de ejecución del Presupuesto.

2.2.4.5. Presupuesto Anual MISPAS 2023.

2.2.4.6. Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023.

2.2.4.7. Circular para la presentación de necesidades de compras.

2.2.4.8. Planificación Anual Operativa 2023.

2.2.4.9. Estructura Programática del Presupuesto MISAS 2023.

2.2.4.10. Informes Trimestral de evaluación de las Metas Físicas y Financieras 1T, 2T, 3T y 4T 2023.

2.2.4.11. Ejemplo de Ficha de Validación Requerimientos de Compras.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|---|
| <p>La Organización:</p> | | |
| <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> | <p>El MISPAS dispone de un Plan Estratégico Institucional donde están definidas las prioridades de la institución para el período 2021 – 2024, y se ejecutan mediante los Planes Operativos Anuales se establecen las prioridades vinculadas al PEI, de las diferentes áreas y concibe los proyectos institucionales priorizados.</p> <p>Cada área es responsable de ejecutar los productos e indicadores asignados. PEI es elaborado cada cuatro (4) años, siguiendo la metodología y Lineamientos establecidos por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.</p> <p>Así mismo, la definición de las prioridades, y el marco temporal respondieron a la nueva estructura organizacional del MISPAS (Resolución No. 000068-21), la cual responde a la misión institucional.</p> <p>Ejecutiva y el Director de Planificación y Desarrollo. Cada área es responsable de ejecutar los productos e indicadores asignados.</p> <p>La planificación Estratégica es realizada cada cuatro (4) y forma parte de la producción institucional, identificada en el POA del MISPAS 2020 y 2021. Así mismo, dicha Planificación responde a lo establecido en el Procedimiento DPI-MA-0001 “Manual de Planificación y Desarrollo” Versión 01, en la sección 8.1.4, indica los documentos de referencia para la elaboración y actualización del PEI son: La Estrategia</p> | <p>Estructura programática está en fase de evaluación</p> |

Nacional de Desarrollo (END), Plan Nacional Plurianual del Sector Salud (PNPSP), Plan Sectorial de Salud, acuerdos internacionales y el PEI Vigente, Informe de Análisis de Situación en Salud, entre otros).

Las prioridades y periodicidad de estas son reflejadas en la producción del MISPAS mediante los productos priorizados, productos protegidos y programas orientados a resultados (PoR) y son monitoreados a través de la nueva Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), monitoreada por el MEPyD y el SIGEF a través de DIGEPRES.

La estructura organizativa del MISPAS fue actualizada y aprobada luego de un proceso de revisión completa con enfoque a la rectoría del sector salud y la separación de los servicios. A través de la Resolución No. 00068 del 17 de diciembre de 2021.

En la Planificación Operativa Anual del 2023 se concibió la elaboración de informes de monitoreo trimestral, con el objetivo de medir el avance en la ejecución de las prioridades institucionales concebidas en el PEI y POA para dicho periodo.

De igual manera, a los fines de garantizar el despliegue de la Estructura Organizacional aprobada se definió un Plan de implementación, junto a la temporalidad y etapa del proceso.

En lo que respecta a la planificación estratégica se hace necesario continuar profundizando en el desarrollo de las prioridades institucionales sobre la

base de la misionalidad de las distintas áreas, aprobadas en la resolución 000068-21.

De igual manera, fortalecer la revisión y análisis de las evidencias de cumplimiento de las prioridades institucionales, resultante de los informes trimestrales y anuales de monitoreo de metas físicas y financieras.

En lo que respecta a la estructura institucional, se hace necesario la actualización del Plan de Implementación, previo diagnóstico de los avances por cada una de las áreas impactadas, y en consonancia con esto, definir el presupuesto necesario para la contratación del personal necesario para responder a la nueva estructura.

Evidencias:

2.3.1.1. Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.

2.3.1.2. Resolución No. 0068-2021 que aprueba la estructura organizacional del MISPAS.

2.3.1.3. Proceso Gestión de la Planificación Institucional.

2.3.1.4. DPI-MA-0001 Versión 01.

2.3.1.5. Organigrama MISPAS actualizado.

2.3.1.6. Estructura programática 2023.

2.3.1.7. Informes de Monitoreo Trimestral.

2.3.1.8. Informe de metas físicas y financieras.

2.3.1.9. Plan de Implementación de la Estructura Organizacional.

| | | |
|---|--|--|
| <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>Como parte de los compromisos del MISPAS con las políticas de transparencia gubernamental se ha concebido la publicación de Planificación Estratégica y Operativa Institucional a través de la Página web y el portal de transparencia.</p> <p>Con el establecimiento de la EDI, y la definición de su Plan de Trabajo, el MISPAS comunica objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés para garantizar el compromiso de datos abiertos.</p> <p>Se comunican los objetivos, planes/tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal de los diferentes niveles organizacionales, para garantizar una implementación efectiva y uniforme, a través del monitoreo de los indicadores.</p> <p>Los Planes operativos 2023 fueron aprobados por las autoridades de cada dependencia del MISPAS de manera física.</p> <p>A partir de la implementación de la EDI, el MISPAS ha desarrollado la estrategia de comunicación a las autoridades y directivos los resultados de los distintos indicadores de gestión.</p> <p>Así mismo, mediante los informes trimestrales de seguimiento a las metas físicas y financieras, se realizan los procesos de socialización de los resultados y el avance de las metas planificadas.</p> | |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Estos objetivos e indicadores estratégicos son monitoreados de forma trimestral, semestral y anual.</p> <p>El procedimiento de Planificación (proceso de revisión) no establece la aprobación de cada una de las dependencias de la versión final de sus POAs, ni la socialización de estos.</p> <p>Evidencias: 2.3.2.1. POAS 2023 firmados. 2.3.2.2. Manual de Planificación aprobado. 2.3.2.3. Comunicaciones de logro obtenido indicadores. 2.3.2.4. Matriz de Seguimiento indicadores. 2.3.2.5. Memoria publicada. 2.3.2.6. Captura de difusión de logros en REDES.</p> | |
| <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> | <p>En el MISPAS se comunica los objetivos, planes/tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal de los diferentes niveles organizacionales, para garantizar una implementación efectiva y uniforme, a través del monitoreo de los indicadores y metas establecidas en la Planificación Estratégica y Operativa.</p> <p>El Plan Operativo Anual (POA) es monitoreado trimestralmente y los respectivos informes de resultados son publicados a través de la página web del MISPAS y el Intranet Institucional. Además, trimestralmente se mide el desempeño de las metas físicas establecidas en la Estructura Programática del Presupuesto y el nivel de ejecución de los programas y proyectos.</p> | <p>No existe una metodología de retroalimentación e introducción de mejoras y acciones para asegurar la implementación de la estrategia y el cumplimiento de las metas anuales.</p> <p>No se realiza una socialización con la gerencia de los resultados del monitoreo. (Revisión de la Dirección)</p> |

Los informes de Monitoreo de las Metas físicas y financieras son elaborados en los primeros 15 días del inicio de cada trimestre.

Así mismo en la Planificación Operativa correspondiente al Año 2023, se inició el proceso para evaluar los resultados de la implementación del Plan Estratégico Institucional. Este ejercicio, aún en proceso, tiene por objetivo analizar los avances, retrocesos y oportunidades de mejoras en los procesos de elaboración, articulación y puesta en marcha de dicho Plan, como base para la elaboración del nuevo PEI 2025-2028.

Los informes elaborados respecto al POA, son compartidos con las autoridades de los diferentes Viceministerios y Direcciones transversales para su conocimiento y la previsión de ajuste en el trimestre siguiente.

El MISPAS realizó a los fines de conocer los avances en el logro de los indicadores establecidos en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público un informe analítico de los avances alcanzados, siendo compartidos sus resultados con la máxima autoridad y los viceministros de cada área.

Como parte de los ejercicios de medición de los diferentes indicadores contemplados en la EDI, se han realizado reuniones trimestrales con las áreas responsables con el objetivo de concientizar sobre el compromiso institucional, y para cada indicador se definió un plan de implementación, sobre el cual se ha trabajado durante el año 2023, y cuyos

| | | |
|---|---|--|
| | <p>resultados han sido compartidos en reuniones conjuntas y específicas para cada indicador.</p> <p>Se identifica, con miras a fortalecer los procesos de Monitoreo de los Planes estratégicos y operativos, el desarrollo de un ejercicio consciente en donde se analicen cada uno de los procesos de medición realizados, y sobre esta base definir una herramienta que permita un monitoreo articulado.</p> <p>De igual manera, es necesario establecer una herramienta comunicacional más amplia en donde cada uno de los niveles de la estructura organizacional, reciba las informaciones generadas sobre las metas institucionales y los avances anuales.</p> <p>Evidencias: 2.3.3.1. Procedimiento DPD-MA-001 Versión 01 establece un Monitoreo trimestral de la Producción. 2.3.3.2. Informe Trimestrales Monitoreo al POA 2023. 2.3.3.3. Reporte trimestral de los indicadores de Gestión Presupuestaria.</p> | |
| <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p> | <p>En el ministerio monitorea y mide periódicamente, el cumplimiento de las metas establecidas en todos los diferentes planes para asegurar el logro de los objetivos institucionales, mediante la Planificación Operativa Anual.</p> <p>El Plan Operativo Anual (POA) es monitoreado trimestralmente por cada departamento y los respectivos informes de resultados son publicados a través de la página web del MISPAS. Además,</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>trimestralmente se mide el desempeño de las metas físicas establecidas en la Estructura Programática del Presupuesto y el nivel de ejecución de los programas y proyectos.</p> <p>En función de los resultados de estos monitoreos se alimenta un ciclo de mejora continua. Se implementan acciones correctivas y preventivas según sea necesario para el logro alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencias: 2.3.2.1. Informe trimestral monitoreo POA. 2.3.2.2. Informe de Monitoreo del PEI.</p> | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|---|
| La Organización: | | |
| <p>I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> | <p>El MISPAS posee una política de Innovación DPI-PO-004 versión 01, emitida en fecha 06/05/2021 para establecer en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social las estrategias que permitan fomentar las actividades de innovación, teniendo como meta la eficiencia de la gestión orientada a la optimización continua de las actividades y procesos.</p> <p>Así mismo, como parte de las apuestas del Plan Operativo Anual se concibió el desarrollo de una herramienta de planificación institucional que permita optimizar el proceso de formulación y monitoreo a la planificación estratégica y operativa.</p> | <p>PME está en proceso de actualización</p> |

La Dirección de tecnología de la información establece como parte de los productos y metas a ser alcanzadas en el POA 2023, la implementación de la Estrategias de desarrollo tecnológico e informacional del MISPAS.

Con el interés de poner en marcha la herramienta tecnológica de planificación institucional, han sido realizados los diferentes ejercicios de pruebas y emitidos los informes para la conclusión de los ejercicios de adecuación y desarrollo de la Plataforma Krystal.

En cumplimiento a la Planificación de la Dirección de Tecnología del MIPAS se inició el proceso de apertura de los Puntos GOB en Occidental Mall y en Santiago para acercar los servicios de la DGSU a los ciudadanos.

Fortalecimiento de las plataformas tecnológicas, a través de ajustes técnicos que facilitan la trazabilidad de las solicitudes, gestión operativa de los procesos más efectiva y retroalimentación oportuna y eficiente a los usuarios sobre el estado de cada solicitud registrada.

Implementación de nueva plataforma de servicios, en colaboración con la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación, OGTIC, para facilitar el acceso a los trámites brindados por la DIGEMAPS.

En respuesta a la política de transformación digital del Estado, coordinado por el Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital, el MISPAS adoptó

el uso de la firma digital como herramienta fundamental para impulsar la transformación y eficientización de los procesos institucionales.

Implementación de buzón digital de subsanaciones de compras y contrataciones, esta herramienta permite que los oferentes de los procesos de compras realizados por el MISPAS puedan remitir a través de este canal de comunicación, las subsanaciones solicitadas a estos, logrando así una mejor gestión y transparencia de las subsanaciones recibidas.

Implementación de buzón digital de correspondencias, esta herramienta permite que los ciudadanos, instituciones y/o empresas relacionadas con el MISPAS puedan remitir a través de este canal de comunicación digital, cualquier tipo de comunicación y/o documento, logrando así una mejor gestión de las correspondencias recibidas.

OsTicket es un sistema automatizado para el soporte al usuario que permite administrar todas las solicitudes de soporte a DTIC y los usuarios pueden consultar en línea, mediante la recepción de un e-mail, el estado de su solicitud y su historial en línea, utilizando para ello el número de consulta del ticket que le fue aperturado.

Trimestral, mediante informe de monitoreo, así como la memoria institucional, con periodicidad semestral se ha dado seguimiento a los avances en la implementación de las apuestas concebidas por la Dirección de Planificación y Desarrollo, así como de tecnología de la información, a los fines de que las

| | | |
|---|--|--|
| | <p>necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones sean implementadas.</p> <p>La Dirección frecuentemente vía correos institucionales realiza avisos a los diferentes grupos de interés sobre los avances e implementaciones en el ámbito tecnológico.</p> <p>De igual manera, ha sido establecido el Comité de Implementación y Gestión de estándares de TIC, mediante la Resolución 000024, del 2021, con el objetivo como instancia responsable de la organización, coordinación e implementación de los estándares y políticas de tecnología de la información, comunicación y Gobierno Digital.</p> <p>Se hace necesario que a la par con la definición del Plan de tecnología de la información en el Presupuesto Institucional sean se definan las partidas necesarias para operativizar las apuestas.</p> <p>De igual manera, continuar consolidando el rol de la Dirección de tecnología de la Información como el área consolidadores y especializada para definir las necesidades de innovación institucional.</p> <p>Evidencias: 2.4.1.1. Listado de los 141 funcionarios agregados al buzón de firmas gubernamentales de todas las áreas del MISPAS. 2.4.1.2. POA DPD y DTIC. 2.4.1.3. Captura de Pantalla: Plataforma PME.</p> | |
| <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de</p> | <p>El MISPAS posee una política de Benchmarking-BenchLearning DPI-PO-005 versión 01, emitida en</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|--|--|
| <p>la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> | <p>fecha 06/05/2021 para establecer las directrices para la identificación y ejecución de los benchmarking internos y externos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.</p> <p>Así mismo, dentro del Plan Operativo de la DTIC se previeron dos acciones presupuestales dirigidas a realizar los esfuerzos para la elaboración del borrador de normas y lineamientos de intercambio de información en salud, así como implementar la Plataforma de interoperabilidad e intercambio de datos en el Sistema Nacional de Salud.</p> <p>El MISPAS, a través del departamento de Cooperación Internacional, fomenta la interacción entre organizaciones y entidades internacionales en salud. Además, asegura la representación del país en mesas y eventos mundiales de salud, donde se intercambian estrategias, iniciativas, buenas prácticas, metodologías y conocimientos en salud.</p> <p>El Sr. Ministro es miembro del Consejo de Ministros de Salud de Centroamérica (COMISCA) que constituye la instancia política del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA), que tiene como propósito la identificación y priorización de los problemas regionales de salud.</p> <p>Implementación de X-ROAD como canal de interoperabilidad, en cumplimiento con el Marco Nacional de Interoperabilidad Gubernamental, para interoperar con otras entidades del Estado.</p> <p>Desarrollo y publicación de portal de API's del MISPAS, Esta implementación permite desplegar</p> | |
|--|--|--|

Documento Externo
SGC-MAP

diferentes Interfaces de Programación de Aplicaciones (API por sus siglas en inglés) para fortalecer la interoperabilidad Intra e Interinstitucional entre sistemas.

Actualización de asistente virtual Alba MSP, Se realizó una actualización a esta herramienta para permitir consultar expedientes de la Dirección de Acceso a Medicamentos de Alto Costo a través de la cédula del beneficiario y/o solicitante.

Con la firma de convenio de cooperación con el Centro Nacional de Ciberseguridad, se establecen los mecanismos de cooperación y reciprocidad orientadas a dar cumplimiento particularmente, a la implementación de los objetivos estratégicos 1, 2, 3, 4 y 5 de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad.

El Taller de Salud Digital, celebrado el 24 de febrero del 2023, sobre Salud Digital dirigido a directores y encargados de tecnología de las instituciones del sector salud y la transformación digital, se constituyó en un espacio para la puesta en común sobre los avances institucionales y el intercambio de buenas prácticas entre organizaciones. Destacamos la participación de miembros representantes de instituciones como MISPAS, SENASA, SISALRIL, Hospital Materno Reynaldo Almánzar, PROMESE/CAL, OGTIC y organizaciones internacionales como la Red Centroamericana de Informática en Salud (RECAINSA) y GNU Solidario.

Es importante para continuar fortaleciendo los intercambios interinstitucionales y regionales identificar o realizar el mapeo de los actores con

| | | |
|--|--|--|
| | <p>capacidades fortalecidas y que pueden ser de provecho para el MISPAS.</p> <p>Evidencias</p> <p>2.4.2.1. DPI-PO-005 versión 01.</p> <p>2.4.2.2. Informe de Representación Internacional incluyendo intercambio de experiencias.</p> | |
| <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> | <p>El MISPAS posee una política de Innovación DPI-PO-004 versión 01, emitida en fecha 06/05/2021 para establecer en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social las estrategias que permitan fomentar las actividades de innovación, teniendo como meta la eficiencia de la gestión orientada a la optimización continua de las actividades y procesos.</p> <p>A través de la página web del MISPAS y correos internos y redes sociales son comunicadas las innovaciones que tienen impacto en la sociedad y grupos de interés.</p> <p>En el 2023, se realizó una campaña para hacer de conocimiento la implementación del Centro de Contacto: “Cuida tu Salud Mental” en donde se desarrolló de la plataforma de registro de atenciones de salud mental que se dan a través de la línea Cuida Tu Salud Mental. Apoyamos en la instalación de los equipos que utilizan los agentes de llamadas y la puesta en funcionamiento de la central telefónica para esos fines.</p> <p>Desarrollo y publicación de la primera versión de la biblioteca virtual de salud de la República Dominicana, este portal, gestionado por la</p> | |

Dirección de Investigación en Salud, permite a usuarios e investigadores, acceder a una extensa bibliografía de la República Dominicana, vinculada al área de la salud.

Se realizó el registro de la institución como parte del repositorio del software público del estado dominicano, de manera que se pueda publicar/acceder software, rutinas, documentaciones disponibles en este repositorio accesible para todas las instituciones del estado dominicano.

Portal de pacientes, se desarrolló un portal para uso de los pacientes donde tiene acceso a los registros que están disponibles en el Datawarehouse. Desde este portal también se puede generar un certificado digital de las inmunizaciones registradas dentro de todo el esquema.

Capacitación en herramientas digitales, se realizó una capacitación para el personal del Ministerio en el uso de las herramientas digitales disponibles a través de la plataforma Google Workspace. Esto permitió a los colaboradores conocer mejor las herramientas y utilizarlas más eficientemente para la mejora de su desempeño.

Se hace necesario que a la par con la definición del Plan de tecnología de la información en el Presupuesto Institucional sean se definan las partidas necesarias para operativizar las apuestas.

| | | |
|---|---|--|
| | <p>De igual manera, continuar consolidando el rol de la Dirección de tecnología de la Información como el área consolidadores y especializada para definir las necesidades de innovación institucional.</p> <p>Evidencias: 2.4.3.1. DPI-PO-004 versión 01.</p> | |
| <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> | <p>La institución evidencia en la documentación de políticas y procedimientos que permiten la captación de las ideas, del conocimiento; las mejoras a los procesos y la promoción de sugerencias dadas por los colaboradores y partes interesadas mediante los buzones de QRSS.</p> <p>El MISPAS da respuesta a las QDRS (Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias) capturados a través de la línea 311. Además, existen buzones internos de QDRS para recopilar retroalimentación del personal del Ministerio. Estos están siendo evaluados por la comisión de Ética.</p> <p>Monitor Global de Salud Digital, en mayo 2023 se publicó el resultado de la medición del nivel de madurez de la Salud Digital. El levantamiento fue realizado a finales del 2022 con colaboración interinstitucional en el marco de la Agenda Digital 2030.</p> <p>Certificación de Exequátur Digital, gracias a la adopción de la firma digital y la plataforma de gestión documental, se implementó el proceso de verificación de solicitudes de Exequátur para profesionales de la salud de manera digital. A partir</p> | |

de este proceso, se desarrolló la certificación de Exequátur digital con firma digital. Se aprobó su vigencia mediante la Resolución 0014-2023.

Incorporación del MSP al Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE), a través del cual se facilita al ciudadano la consulta y el pago de servicios ofertados por esta Institución, utilizando como medio de pago una Tarjeta de Crédito o Tarjeta de débito.

El comité CIGETIC, se presentan a los miembros del mismo, mensualmente las innovaciones alcanzadas en el ámbito tecnológico, de igual manera se definen las acciones y responsabilidades de los involucrados para impulsar las acciones bajo su competencia.

Con miras a continuar fomentando los espacios de innovación se hace necesario establecer mecanismo de reconocimiento a las diferentes innovaciones alcanzadas y realizar campañas para la difusión de los resultados alcanzados con la implementación de las innovaciones.

Evidencia:

2.4.4.1. Política de Innovación.

2.4.4.2. Copia de volantes de buzones de sugerencias.

2.4.4.3. Captura de Pantalla o resultados del Monitor Global de Salud Digital.

2.4.4.4. Innovaciones presentadas Comité CIGETIC.

5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.

Dentro de la Estructura Programática del Presupuesto del MISPAS se evidencia la disponibilidad de recursos para el logro de las metas establecidas en el Plan Operativo Anual (POA), así como para el pago de los compromisos fijos institucionales. Evidencias: 2.4.5.1. Presupuesto del MISPAS 2023.

De igual manera, el POA de la Dirección de Tecnología y Comunicación se evidencia el presupuesto aprobado para el desarrollo de las diversas metas y productos definidos por el área responsable.

A través del Departamento de Cooperación se ha previsto la identificación de actores de cooperación internacional que complementen los esfuerzos internos para el logro de las Metas establecidas, como han sido los apoyos a través de la SECOMISCA, y RECAINSA.

Las adquisiciones y contrataciones se hacen posible, a través de su incorporación en el Plan Anual de Compras y Contrataciones definido por el MISPAS.

Trimestralmente, la Dirección de Tecnología presenta los requerimientos de adquisiciones y contrataciones los cuales se han posible a través de los procesos de compra menores o la aprobación en el Comité de Compras y Contrataciones.

En los informes trimestrales y anuales la Dirección de Tecnología reporta los avances en el cumplimiento de las metas.

| | | |
|--|--|--|
| | <p>De igual manera en la memoria institucional de cada año se recogen los resultados de la gestión y el avance de los diferentes productos priorizados por el área.</p> <p>Continúa siendo un reto la disponibilidad presupuestaria para hacer frente a las necesidades en materia de innovación. En este sentido, sobre la base del desarrollo de un Plan integral, la institución debe prever las partidas presupuestarias necesarias para tales fines.</p> <p>Se evidencia trimestralmente la realización de una serie de procesos de adquisición en el ámbito tecnológico, cuyo presupuesto no ha sido posible prever en el presupuesto general, como resultado de las limitaciones en el techo presupuestario aprobado para el MISPAS.</p> <p>Evidencias: 2.4.5.I DPI-PO-004 versión 01.</p> | |
|--|--|--|

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>La Organización:</p> | | |
| <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> | <p>El MISPAS analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de RR.HH. de acuerdo a las estrategias de la organización para lo cual implementa el proceso de Planificación anual de los</p> | |

RRHH y Proyección de RR.HH. vinculados al PEI y al POA institucional.

La gestión y mejora del capital humano, uno de los principales activos del Ministerio de Salud Pública, ha sido planificado e implementado en congruencia con las estrategias contempladas en el Plan Estratégico Institucional (PEI 2021- 2024), las cuales buscan el fortalecimiento institucional desde las bases más importantes: el talento humano que componen el Ministerio.

Se realiza la planificación anual de las necesidades de recursos humanos actuales y futuras, de manera sistemática y alineada a la estructura organizacional.

Anualmente se valida la Matriz de planificación Recursos Humanos por el organismo correspondiente. Sumado a los controles mediante pruebas y evaluaciones realizadas desde el Depto. de Reclutamiento y Selección.

Periódicamente se realizan análisis de trabajos y remuneraciones valorando el cumplimiento de las normativas y lineamientos establecidos para la contratación de personal completo y el proceso de análisis de necesidades de recursos humanos de cara al Fortalecimiento Institucional.

Evidencias

3.1.1.1. Planificación anual de Recursos Humanos validada 2024.

3.1.1.2. PEI 2021-2024.

3.1.1.3. Circular detección necesidades RRHH 2023.

| | | |
|---|--|--|
| | <p>3.1.1.4. Circular Planificación de Recursos Humanos.</p> <p>3.1.1.5. Matriz e informes de Reclutamiento y Selección.</p> <p>3.1.1.6. Informes de análisis de cargos y remuneraciones.</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 MISPAS planifica anualmente los procesos correspondientes a cada uno de los subsistemas de RR.HH. siguiendo una política transparente bajo criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, a través del Plan Operativo Anual de RR.HH.</p> <p>El Ministerio ha diseñado, establecido e implementado reglamentos, políticas y procedimientos y herramientas de control con aplicación de los diferentes subsistemas de gestión humana, establecidos bajo el lineamiento de la Ley núm. 41- 08, y sus diferentes reglamentos de aplicación.</p> <p>El MISPAS a través de la RRHH ha establecido las actividades de control para cada uno de los procedimientos operativos de los subsistemas de RR.HH. todas estas actividades incluyen roles de coordinación y supervisión por los responsables de línea involucrados (Director (a) RR.HH. Director(a) área requirente, (MAE) de las actividades ejecutadas o por ejecutar.</p> <p>El MISPAS ejecuta periódicamente el proceso de monitoreo de acuerdos de desempeño con el objetivo de motivar el seguimiento a las metas,</p> | <p>No se evidencia el sistema de retribución de compensación y beneficios, aprobado y socializado.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>monitorear los avances, identificar oportunidades de mejora y favorecer el logro de óptimos resultados al final del periodo de evaluación.</p> <p>Periódicamente los supervisores de área revisan los procesos con miras a detectar oportunidades de mejoras, las cuales son presentadas al departamento de calidad para los fines de lugar.</p> <p>Evidencias En la actualidad, se cuenta con los documentos para el fortalecimiento de los diferentes subsistemas, tales como:</p> <p>3.1.2.1. Plan Operativo Anual RR.HH. 3.1.2.2. Reglamento de Recursos Humanos. 3.1.2.3 Manual de Reclutamiento y Selección. 3.1.2.4. Política de Reclutamiento y Selección. 3.1.2.5. Procedimiento de Capacitación. 3.1.2.6. Borrador Política de Suplencia. 3.1.2.7. Matriz de Suplentes. 3.1.2.8. Comunicación de aprobación Escala Salarial MISPAS. 3.1.2.9. Instructivo de Llenado Form. Análisis para la Descripción y Perfil de cargo. 3.1.2.10. Procedimiento para la Promoción basada en el Mérito. 3.1.2.11. Borrador de diseño del sistema de retribución de compensación y beneficios institucional.</p> | |
| <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad</p> | <p>El MISPAS planifica anualmente las actividades de los subsistemas de gestión de RR.HH. mediante programas de desarrollo y crecimiento profesional,</p> | <p>Se encuentra en proceso el desarrollo e implementación de políticas institucionales que consideren los principios de responsabilidad social</p> |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|---|--|
| <p>social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> | <p>individual y organizacional de sus servidores públicos bajo los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social.</p> <p>Se han establecido en los procedimientos de RR.HH los criterios que consideren los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral, desde el momento del reclutamiento así como la inducción institucional, de manera que el servidor contratado pueda desarrollar sus tareas y que el mismo cumplan con las especificaciones o perfiles del puesto que se han definido mediante las requisiciones de personal remitidas por las áreas.</p> <p>Los procesos evaluativos incluyen aplicación de evaluación psicológica, técnica, entrevistas y comprobación de los conocimientos avalados en los soportes de los currículos de los postulantes.</p> <p>De igual modo, el MISPAS ha diseñado y aprobado la estructura organizativa de la División de Bienestar Laboral, adscrita al Dpto. Bienestar y Relaciones Laborales, con el fin de mantener y fortalecer las acciones en favor del equilibrio vida-trabajo, destacando iniciativas y proyectos como: la asignación de rutas de transporte para todo el personal, la habilitación de espacios de lactancia materna en favor de las familias en esta etapa, la habilitación de espacios de vigilancia médica y atención primaria tales como dispensarios médicos (dentro del espacio del Ministerio), carpas de asistencia viral (pruebas COVID) e implementación</p> | <p>desde la unidad de Bienestar Laboral (en la actualidad, la unidad no cuenta con el personal para la implementación sistemática y periódica de las acciones que permitan fortalecer el bienestar y las relaciones laborales con respeto a la vida del colaborador/a)</p> |
|--|---|--|

de acciones en favor de la salud integral de los colaboradores.

En consonancia, se realizan informes mensuales de vigilancia epidemiológica, registros de intervenciones relacionadas con la salud ocupacional y mental de los colaboradores (según las necesidades identificadas) y se mantienen la constante capacitación y evaluación de las acciones formativas en procura de fortalecer el equilibrio integral de la vida del capital humano MISPAS.

Como parte de la implementación del EDI, desde la Dirección de Gestión de Riesgo solicitó la designación de personal para la implementación de política transversal y sostenibilidad ambiental y el plan de gestión ambiental para este Ministerio.

Con miras a verificar el cumplimiento de los diferentes procedimientos documentados y aprobados, durante el 2023 se ejecutó una auditoría que incluyó los procedimientos de RR.HH.

Está contemplado en el plan de mejora vigente la elaboración de política de reconocimiento al personal.

Evidencias

3.1.3.1. Plan Operativo Anual (POA 2023-2024)

3.1.3.2. Requisición de Personal.

3.1.3.3. Política de bienestar laboral del reglamento interno de recursos humanos (Capítulo 5, págs. 31-32)

3.1.3.4. Estructura organizativa de la Dirección de Recursos Humanos.

3.1.3.5. Política de reclutamiento y selección de personal.

| | | |
|---|--|--|
| | <p>3.1.3.6. Solicitud de compra Licencia de Software para pruebas psicológicas</p> <p>3.1.3.7. Informe Unificado SST 2023</p> <p>3.1.3.8. Solicitud de Proceso de Licitación para Contratación de autobuses institucionales</p> <p>3.1.3.9. Informe de resultados de encuesta de clima laboral.</p> <p>3.1.3.10. Comunicación DGRAD-0070-2024 sobre política transversal y sostenibilidad ambiental.</p> <p>3.1.3.11. Plan de auditoría ISO 2023</p> <p>3.1.3.12 Informe de Auditoría ISO RR.HH.</p> | |
| <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 MISPAS incluye dentro de las actividades de su Plan Operativo anual incluye los procesos de concursos de carrera bajo los criterios de mérito, justicia e igualdad de oportunidades; al mismo tiempo incluye actividades para la ejecución de los procesos de evaluación de personal vinculado a la institución objeto a promoción, ascenso o traslado conforme las necesidades detectadas. Así mismo con un plan anual de capacitación y desarrollo.</p> <p>Con el objetivo de garantizar los nuevos ingresos mediante carreras administrativas fueron planificados y ejecutados cuatro concursos públicos (2023). De igual modo se concretaron: ochenta y cuatro (84) nuevos ingresos.</p> <p>Se fomenta la movilidad interna y externa de los colaboradores de acuerdo con las necesidades, requerimientos que se presenten en áreas administrativas y sustantivas, procurando el crecimiento profesional de su capital humano:</p> | |

Durante el periodo 2023 a 2024 se han realizado promociones del personal basado en criterios de mérito, justicia, equidad retributiva y sin discriminación: 1) Establecer el salario mínimo del personal del MISPAS a 15,000.00 en el nivel central y desconcentrado. 2) Regularización de cargo y salario del personal del Instituto Nacional de Patología Forense.

3) Cambio de categoría del personal médico de la Red COVID-19 y nivelación a la escala salarial establecidas para el Sistema Nacional de Salud. 4) Nivelación salarial y reclasificación de los Encargados Administrativos y Financieros de las DPS/DAS.

De enero a abril 2024 se han gestionado treinta y dos (32) promociones.

Como parte de las actividades de Gestión de RR.HH. desde el Departamento de Organización del Trabajo de RR.HH. se monitorea periódicamente la gestión de RR.HH. en términos de cobertura de las necesidades de cualitativas y cuantitativas definidas en los planes de RR.HH.

Anualmente se contemplan actividades de Auditoría de nóminas de los recursos humanos por unidades organizativas del nivel central y desconcentrado de la rectoría.

Monitoreo y cumplimiento del plan de capacitación anual basado en necesidades y del Plan Operativo Anual.

Evidencias:

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|---|--|
| | <p>3.1.4.1. Comunicación ingreso a sistema de carrera administrativa.</p> <p>3.1.4.2 Reporte de Concursos Públicos a través del SISMAP.</p> <p>3.1.4.3. Anuncios Concursos Públicos (1er Trimestre 2024).</p> <p>3.1.4.4. POA de RR.HH.</p> <p>3.1.4.5. Matriz de levantamiento e informes de auditoría de Nóminas.</p> <p>3.1.4.6. Plan de Capacitación anual 2024.</p> | |
| <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>El MISPAS desarrolla una cultura de desempeño basada en la metodología de Evaluación de Desempeño por Resultados del MAP, alineados con los resultados esperados en los planes estratégicos y operativos.</p> <p>Luego del proceso de inducción al personal se ejecuta el proceso de creación de acuerdo del desempeño, el cual se crea un documento formal que contiene los acuerdos entre supervisor y supervisado sobre los resultados que deberá lograr el servidor durante el período evaluado.</p> <p>Para el 2023 se alcanzó una cobertura de evaluación del desempeño de 88 puntos, de acuerdo al reporte del Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP), en tanto para el 2024 se alcanzó un 93% de recepción de evaluación del desempeño, representando un incremento 5%.</p> <p>Dichos acuerdos se monitorean trimestralmente internamente y por el MAP, a través de una</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>entrevista de seguimiento y al final de año se realiza la evaluación del rendimiento individual.</p> <p>Con el monitoreo y seguimiento de los planes, programas y proyectos institucionales, se valida también la efectividad del instrumento con respeto a los resultados estratégicos institucionales de acuerdo con los indicadores institucionales que componen el Sistema de Medición de Desempeño Institucional al cual está adscrito toda institución u órgano del sector público.</p> <p>Conforme al procedimiento de evaluación de desempeño, para final del 2023 se ejecutaron las evaluaciones de desempeño de todos los servidores del MISPAS; para ese periodo y se elaboró el informe de resultados y se remitió al MAP como respuesta al indicador Gestión del Rendimiento del SISMAP</p> <p>Evidencias</p> <p>3.1.5.1. Plan Operativo Anual 2024.</p> <p>3.1.5.2. Informe de resultados de evaluaciones de desempeño.</p> <p>3.1.5.3. Portal del SISMAP – Gestión Pública.</p> <p>3.1.5.4. Constancia de remisión al MAP de acuerdos de desempeño.</p> <p>3.1.5.5. Minutas de seguimiento de evaluaciones de desempeño.</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</p> | <p>En el MISPAS se planifican anualmente desde la Dirección de RRHH en el Plan Anual de Capacitación con Perspectiva de Género. Desde el Departamento de Género, se planifica mediante el</p> | <p>No se evidencia la política institucional de Género aprobada.</p> |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|--|--|
| <p>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>Plan Operativo Anual y Plan de Transversalización de la Perspectiva de Género.</p> <p>Desde las unidades relacionadas con los Recursos Humanos, el MISPAS dispone de una unidad organizativa de igualdad de género, datos o estadísticas desagregados por géneros, considerando los elementos expuestos en el ejemplo. Para el año 2023-2024, se han realizado acciones conjuntas con el Departamento de Igualdad de Género para la generación de capacidades y ambiente laboral para la inclusión del Enfoque de Género en las Políticas Públicas, realizó un estudio ELSA que vela por garantizar los espacios laborales sin acoso y consultoría para la caracterización de los recursos humanos del MISPAS a partir del análisis de género.</p> <p>Se controla mediante el monitoreo de las actividades del POA el Departamento de Género y del Plan Estratégico Nacional de transversalización de la perspectiva de género.</p> <p>Ejecución de planes de acción y planes de mejora de la implementación de la Política transversal de Género.</p> <p>Evidencia</p> <p>3.1.6.1. Resolución 000068-2021 que modifica la estructura organizativa del MISPAS.</p> <p>3.1.6.2. Extracto de Nómina con personal unidad de género.</p> <p>3.1.6.3. Nómina institucional desagregada por géneros.</p> <p>3.1.6.4. Lista de registro de asistencia: reunión, capacitación, actividades institucionales por género.</p> | |
|--|--|--|

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|--|--|
| | <p>3.1.6.5. Extracto Reporte Proyecto Espacios Laborales sin Acaso (ELSA): mediciones, resultados y acciones.</p> <p>3.1.6.6. Plan de Acción Política Transversal de Género.</p> | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| <p>I) 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 MISPAS se 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, mediante la elaboración del Plan de Capacitaciones.</p> <p>Se desarrolla y se ejecuta el plan de capacitación anual, mediante acciones formativas de impacto, basadas en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>Así como programas de capacitación especializadas según requerimientos de las áreas sustantivas, transversales y de apoyo del Ministerio.</p> <p>En ese contexto el MISPAS presentó en el 2023 el 1er Censo Nacional de RR.HH. la iniciativa representa un paso fundamental hacia la creación de políticas públicas y toma de decisiones, para brindar una atención médica más eficiente y centrada en las necesidades de la población y en el desarrollo de los recursos humanos en Salud.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Monitoreo y cumplimiento del plan de capacitación anual basado en necesidades y emisión de informes trimestrales de ejecución del PAC. Además, con el Plan Operativo Anual.</p> <p>Basado en los resultados se toman las medidas correctivas y se ajustan las estrategias según sea necesario, para garantizar el desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas.</p> <p>Evidencias 3.2.1.1. Plan de Capacitación 2024 3.2.1.2. Presupuesto Capacitación 2024 3.2.1.3. Informe Trimestral de Ejecución del PAC-MSP 3.2.1.4. Memoria Anual 2023 - Extracto Plan de Capacitación</p> | |
| <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> | <p>El MISPAS atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos, mediante la elaboración de la Planificación y Proyección de RR.HH. y el Plan de Capacitación de los RR.HH.</p> <p>Desde la DRH, a través del Departamento de Reclutamiento y Selección, se realiza un proceso de evaluación y selección del personal para garantizar idoneidad para ocupar las plazas, tomando en cuenta los perfiles de puestos, requerimientos académicos necesarios y las capacidades de los candidatos. Cabe destacar que los procesos evaluativos incluyen aplicación de evaluación psicológica, técnica, entrevistas y comprobación de</p> | |

los conocimientos avalados en los soportes de los currículos de los postulantes

Adicionalmente a esto, el MISPAS cuenta con un plan de capacitación el cual busca desarrollar las competencias de los empleados con miras a que puedan ejecutar sus tareas y lograr los objetivos de la organización.

Se monitorea cada trimestre el nivel de avance de la cobertura general de personal del MISPAS mediante los reportes de Personal Nuevo de Ingreso, la Matriz de Reclutamiento y Selección y los Informes de Evaluación.

Monitoreo y cumplimiento del plan de capacitación anual basado en necesidades y emisión de informes trimestrales de ejecución del PAC.

Para el 2023 se elaboró el plan de mejora del Clima Organizacional con acciones de mejora para los indicadores de capacitación especializada y estas mejoras se desarrollaron en el plan de capacitación 2024.

Evidencias:

- 3.2.2.1. Reporte Personal Nuevo Ingreso Evaluado.
- 3.2.2.2. Planificación y Proyección de RR.HH. 2023.
- 3.2.2.3. Plan de Capacitación 2024.
- 3.2.2.4. Matriz de Reclutamiento y Selección.
- 3.2.2.5. Informe de Evaluación Plan de Acción de Clima Organizacional 2023.

| | | |
|--|--|---|
| <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 MISPAS permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje a través del Plan de Capacitación Anual, el cual se fundamenta en la detección de necesidades.</p> <p>A través de la metodología e-learning se realizaron el curso de Planificación de Recursos Humanos en Salud por la OPS/OMS, Entrenamiento de Epidemiología de Campo en sus niveles básicos, intermedios y avanzado; la Gestión del Conocimiento: Publicaciones de estudios y de la Revista Dominicana de Salud Pública.</p> <p>Participación de los colaboradores en talleres de trabajo en equipo.</p> <p>Monitoreo y cumplimiento del plan de capacitación anual basado en necesidades y emisión de informes trimestrales de ejecución del PAC.</p> <p>Con el auspicio de la OPS, para el 2023 la Evaluación y Fortalecimiento de las Funciones Esenciales de Salud Pública en República Dominicana periodo 2021 - 2023, el que incluye los resultados de la evaluación de las funciones y los planes de acción.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.2.3.1. Programa Curso de Plan. RR. HH en Salud por la OPS.</p> <p>3.2.3.2. Extracto Noticia - Entrenamiento de Epidemiología de Campo en sus niveles básicos, intermedios y avanzado.</p> <p>3.2.3.3. Comunicación – Convocatoria Publicación de Artículos en Revista Dominicana de Salud 2024.</p> | <p>No se evidencia la implementación de nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias.</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|--|
| | <p>3.2.3.4. Evaluación y Fortalecimiento de las Funciones Esenciales de Salud Pública en República Dominicana periodo 2021 – 2023.</p> | |
| <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> | <p>El Ministerio de Salud Pública establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyen habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública, a través del Plan de Capacitación Anual bajo responsabilidad del Depto. Capacitación y Evaluación de Desempeño del MISPAS.</p> <p>Para la ejecución de las necesidades de formación detectadas a través de la Circular de notificación de detección de necesidades de capacitación, esta unidad se apoya en la Oferta Formativa del INAP, CAPGEFI y las principales instituciones académicas de RD (inclusive se han realizado capacitaciones con corte internacional).</p> <p>Desde el 2023-2024, desarrolla el Programa de Maestría para Líderes y Potenciales Líderes, enfocado en la profesionalización de servidores en el nivel de maestría. Actualmente han sido beneficiados 54 colaboradores de los grupos ocupacionales IV y V. Ejemplo: Maestría en Gestión Pública, Maestría en Ciencia e Ingeniería de Datos, Maestría en Salud Pública, Maestría en Epidemiología, Gestión Estratégica de Recursos Humanos y Habilidades Directivas en las Administraciones Públicas Modernas, entre otros.</p> | |

| | | |
|---|---|---|
| | <p>Periódicamente se monitorea el Plan de Capacitación para determinar el nivel de avance mediante los informes trimestrales de Ejecución del PAC-MSP.</p> <p>Como parte de los resultados del monitoreo se realiza el Plan de Mejora del SISMAP 2023 el cual está siendo implementado en el 2024.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.2.4.1. Circular de notificación de detección de necesidades de capacitación.</p> <p>3.2.4.2. Plan de Capacitación 2024.</p> <p>3.2.4.3. Informe 1er Trimestre Ejecución del PAC-MSP (2024).</p> <p>3.2.4.4. Memoria Anual 2023 - Extracto Plan de Capacitación.</p> <p>3.2.4.5. Convocatoria vía correo- Diplomado Liderazgo Organizacional (INAP -Univ. Santander).</p> <p>3.2.4.6. Plan de Acción General EDI 2023.</p> | |
| <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> | <p>El MISPAS guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual, mediante el programa de inducción que incluye orientación, sobre el accionar institucional, derechos y deberes. El programa de inducción está contemplado en la Planificación Operativa Anual.</p> <p>Se realizan los programas de Epidemiología de Campo y Conferencias de Epidemiología la que desarrolla las capacidades de investigación de los noveles profesionales de la epidemiología realizada cada 2 años.</p> | <p>No se evidencia el apoyo a los nuevos empleados a través de programas de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Se dispone de un Procedimiento de Inducción que procura garantizar la inducción al puesto de los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual, así como, los formularios que sirven de herramientas para realizar una inducción al puesto, con el propósito de servir de guía durante el proceso de integración del personal de nuevo ingreso.</p> <p>Además, a los colaboradores de nuevo ingreso se le gestiona la participación en el taller de Introducción a la Administración Pública, impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública.</p> <p>Monitoreo y cumplimiento del plan Operativo Anual y el Programa de Inducción.</p> <p>Basado en los resultados se toman las medidas correctivas y se ajustan las estrategias según sea necesario, para garantizar el apoyo a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>Evidencias: 3.2.5.1. Relación de Acuerdos de Desempeño 2024. 3.2.5.2. Resultados Evaluación del Desempeño. 3.2.5.3. Minutas de monitoreo de acuerdos de desempeño. 3.2.5.4. Procedimiento de Inducción. 3.2.5.5. Reglamento Interno de Recursos Humanos.</p> | |
| <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p> | <p>Se evidencia la promoción de la movilidad interna y externa, las acciones están contempladas en la Planificación Anual de RRHH.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Se promueve la movilidad externa mediante la difusión de publicación de llamados a concursos, publicados en el portal concursal y contemplados en la Planificación Anual de RRHH. Además, se promueven los traslados interinstitucionales.</p> <p>Se evidencian prácticas de movilidad interna y externa de los empleados por medio de evaluaciones para traslados y promociones. Los movimientos se realizan de acuerdo a las necesidades de la institución, tomando en cuenta las competencias de los servidores públicos, así como su idoneidad para el cargo.</p> <p>Para el 2023 se contemplaron actividades de monitoreo y actualización de los indicadores del SISMAP y actividades del monitoreo del POA</p> <p>Basado en los resultados se toman las medidas correctivas y se ajustan las estrategias según sea necesario, para promover la movilidad interna y externa.</p> <p>Evidencias: 3.2.6.1. Planificación de Recursos Humanos. 3.2.6.2. Publicación de vacantes internas/concursos. 3.2.6.3. Resultado de evaluación de reclutamiento. 3.2.6.4. Informes de análisis de cargos y remuneraciones.</p> | |
| <p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación</p> | <p>El MISPAS se desarrolla y promueve métodos modernos de formación, en modalidad virtual sincrónicas y asíncronas, según la necesidad de las</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> | <p>unidades de la Sede Central, así como las dependencias (POA y Presupuesto de RR.HH.).</p> <p>Se desarrolla y promueve métodos modernos de formación, a través de la adquisición de herramientas electrónicas para gestionar y apoyar las necesidades de los colaboradores mediante uso de correo electrónico, plataforma web, plataforma teams, zoom, donde los colaboradores pueden participar en conferencias y reuniones desde su puesto de trabajo.</p> <p>Se evidencia la gestión e implementación de capacitaciones a través de las plataformas y actividades formativas que ofrece el INAP. Además, algunas dependencias del MISPAS gestionan capacitaciones por medio de cooperantes internacionales relacionadas al expertiz de sus funciones.</p> <p>Estas actividades son monitoreadas a través de encuestas e informes de satisfacción.</p> <p>Dentro del programa de auditoría 2023 el procedimiento de capacitación fue auditado conforme a la norma ISO 9001: 2015.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.2.7.1. Promoción de capacitaciones (correo institucional).</p> <p>3.2.7.2. Listados de participantes virtuales. Certificados de participación virtuales</p> <p>3.2.7.3. Informe de satisfacción de capacitaciones virtuales (Lean Six Sigma).</p> <p>3.2.7.4. Correo de Informe de auditoría.</p> | |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> | <p>El MISPAS 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, a través del plan de capacitación anual y Plan de Transversalización de la Perspectiva de Género.</p> <p>Se desarrollan y se ejecuta el plan de capacitación anual, mediante acciones formativas de impacto, basadas en áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, género y ética.</p> <p>Monitoreo de plan del capacitación anual e informe de resultados de capacitación comprende las actividades de medición del Impacto de las capacitaciones de acuerdo a políticas establecidas, los cuales se realizan trimestralmente y anualmente.</p> <p>Como parte de los resultados del monitoreo se realiza el Planes de Mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.2.8.1. Correo/ comunicación promoviendo Talleres de Inducción.</p> <p>3.2.8.2. Constancia de Inducción Personal de Nuevo Ingreso 2024 (INAP).</p> <p>3.2.8.3. Comunicaciones y Evidencias Capacitaciones en Régimen Ético, Conflictos de Interés, Derechos Humanos.</p> <p>3.2.8.4. Plan de Capacitación Anual 2024.</p> <p>3.2.8.5. Listado de Participantes Actividad Transversalización de Género.</p> <p>3.2.8.6. Comunicaciones y Evidencias Capacitaciones con Enfoque de Género.</p> | |
|--|--|--|

| | | |
|---|---|---|
| | <p>3.2.8.7. Plan de Acción Política Transversal de Género.</p> <p>3.2.8.8. Programa de Capacitación mes de julio 2023.</p> <p>3.2.8.9. Informe de Impacto de las Capacitaciones.</p> <p>3.2.8.10. Plan de Auditorías 2023.</p> <p>3.2.8.11. Correo Informe de auditorías RR.HH.</p> | |
| <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> | <p>El MISPAS evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio, mediante la inclusión de actividades de medición del Impacto de las capacitaciones de acuerdo a políticas establecidas en la planificación anual con informes trimestrales-</p> <p>Para el 2023, el MISPAS por medio del Depto. Capacitación y Evaluación de Desempeño valora mediante encuesta y presentación de informe, el impacto de programas de formación y desarrollo para monitorear los resultados en favor del Ministerio.</p> <p>A través de los Directivos y encargados de área se valida el cumplimiento del nivel de desempeño desarrollado gracias a las capacitaciones.</p> <p>Monitoreo de plan del capacitación anual e informe de resultados de capacitación trimestrales</p> <p>Como parte de los resultados del monitoreo se realiza el Planes de Mejora.</p> | <p>No se evidencia aplicación de evaluaciones de impacto de las capacitaciones de manera periódica y sistemática de las capacitaciones realizadas (al menos una) por trimestre.</p> <p>No se evidencia que se analiza periódicamente la relación de costo beneficio de los programas de capacitación.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <p>3.2.9.1. Plan de Capacitación 2024.</p> <p>3.2.9.2. Listado de participantes.</p> <p>3.2.9.3. Informe de satisfacción de capacitaciones.</p> <p>3.2.9.4. Plan de Auditorías 2023.</p> <p>3.2.9.5. Correo Informe de auditorías RR.HH.</p> | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|--|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> | <p>El MISPAS promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo mediante la implementación de planes de capacitación y al mismo tiempo se ha programado la realización del Estudio de Clima Organizacional cada 2 años y la conformación de diferentes tipos de comité interinstitucional para la toma de decisiones y promover el éxito y bienestar de la institución.</p> <p>Se imparten charlas, talleres y curso sobre trabajo en equipo, relaciones interpersonales y comunicaciones efectivas. Así como cada 2 años se realizan Estudio de Clima Organizacional donde se mide el diálogo y comunicación abierta de los colaboradores.</p> <p>Se realizan periódicamente sesiones de los diferentes comités para realizar actividades puntuales como son CAF, memoria institucional,</p> | <p>Se requiere el diseño, implementación, aprobación y socialización de una política o filosofía institucional sobre una cultura de comunicación abierta y diálogo en todos los niveles (horizontal / vertical).</p> |

entre otros, con participación activa de todo el personal del MISPAS.

El MISPAS fomenta una cultura de comunicación abierta por medio de la colocación e implementación de “buzones de denuncias, quejas y sugerencias”.

Mediante el Depto. Relaciones Laborales, se promueven los distintos medios de comunicación institucionales, dando a conocer información de todas las áreas del MISPAS, inclusive la Comisión de Ética e Integridad Institucional y la Asociación de Servidores Públicos con el fin de que todo colaborador considere los canales y vías para comentar, denunciar, quejarse o sugerir.

Se controla mediante los informes trimestrales de la ejecución del Plan de Capacitación, Planes de Mejoras del estudio de clima y de la apertura de buzones.

Además, se presentan de manera oportuna los requerimientos o compromisos asumidos por cada comité, como el cumplimiento de entrega del Autodiagnóstico CAF, NOBACI, entre otros.

Ejecución de planes de acción y planes de mejora producto de las acciones ejecutadas.

Evidencias:

3.3.1.1. Informe de Encuestas de Clima Organizacional.

3.3.1.2. Comunicaciones del CIGCN/ ASERPMISA (Asociación de servidores públicos del MISPAS).

| | | |
|---|---|--|
| | <p>3.3.1.3. Fotografías de Buzón de Denuncias, quejas, sugerencias.</p> <p>3.3.1.4. Correo Programa de Capacitaciones Julio 2023.</p> <p>3.3.1.5. Convocatoria a Curso de Trabajo en Equipo.</p> | |
| <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> | <p>El Ministerio realiza y promueve prácticas que fomentan el aporte de ideas de los empleados, así como mecanismos de diálogo para realizar denuncias, quejas y sugerencias. Respecto a las quejas y sugerencias para el 2023 se planificaron actividades de seguimiento de las QDRS.</p> <p>La institución cuenta con buzones donde los colaboradores pueden expresar las quejas, sugerencias, felicitaciones entre otros de manera anónima a fin de identificar e implementar acciones que redunden en las mejoras del ambiente de trabajo y procesos internos.</p> <p>Las diferentes áreas sustantivas utilizan mesas de trabajo y lluvias de ideas para fomentar la participación y aportación de ideas en la mejora de los procesos y servicios.</p> <p>Se establecen mecanismos de control para monitorear y evaluar la efectividad de las acciones implementadas en lo que respecta a: formas productivas que propicien aporte de ideas y sugerencias por parte de los colaboradores.</p> <p>Basado en los resultados se toman las medidas correctivas y se ajustan las estrategias según sea</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>necesario, para garantizar el apoyo a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.3.2.1. Fotografías Buzones de Sugerencias.</p> <p>3.3.2.2. Fotografías Reuniones de Trabajo.</p> <p>3.3.2.3. Listado de Participantes Reuniones POA/CAF 2024.</p> <p>3.3.2.4. Informe de resultado estudio de clima laboral.</p> <p>3.3.2.5. Informe Unificado SST 2023 (Lista de Participantes).</p> <p>3.3.2.6. Fotografías de Reuniones de grupos de trabajo).</p> <p>3.3.2.7. Plan de Mejora del Clima Organizacional.</p> | |
| <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> | <p>El Ministerio promueve e involucra al personal a los colaboradores y actores claves en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, diseño de procesos e identificación de actividades de mejora e innovación en todos los niveles (estratégico, de apoyo y misionales) de la institución, cuenta con una Asociación de Servidores Público. En los procesos de la realización del POA y como parte del sistema de gestión de calidad del ministerio, se ha implementado el involucrar a colaboradores estratégicos de las unidades organizativas.</p> <p>En el MISPAS, los colaboradores están integrados en todos los procesos desde la concepción de ideas hasta su implementación, lo que permite que las mejoras se realicen en base a las opiniones y sugerencias de los empleados. En mayo de 2024, se</p> | |

conformó la nueva directiva de la Asociación de Servidores Públicos, pero la integración de los colaboradores en los procesos del MISPAS se da de manera regular y sistemática. Además, el comité de calidad y sus miembros elaboran la Autoevaluación CAF, identificando áreas de mejora y actualizando continuamente el plan de mejora institucional en base a los resultados obtenidos.

Para garantizar un control efectivo, el MISPAS utiliza varios mecanismos:

1. **Reuniones Periódicas de Revisión:** El comité de calidad se reúne periódicamente con representantes de las unidades organizativas para revisar el progreso de las iniciativas implementadas.
2. **Auditorías Internas:** Se llevan a cabo auditorías internas regulares para verificar el cumplimiento de los procedimientos y la eficacia de las mejoras implementadas.
3. **Seguimiento Continuo:** Se recopila la retroalimentación de los colaboradores a través de reuniones, lo cual permite ajustar las estrategias y acciones según sea necesario.

Basado en los resultados de las reuniones de revisión, las auditorías internas y las retroalimentaciones continuas, se toman las medidas correctivas necesarias. Las lecciones aprendidas y las mejoras identificadas se incorporan en las prácticas estándar del MISPAS, promoviendo un ciclo continuo de mejora e innovación.

Evidencias:

3.3.3.1. POA 2024.

| | | |
|---|--|--|
| | <p>3.3.3.2. PEI 2021-2024.</p> <p>3.3.3.3. Listado Participantes Reunión PEI 2021-2024, Listado Participantes Reunión POA/CAF 2024.</p> <p>3.3.3.4. Circular de Monitoreo POA 2024.</p> <p>3.3.3.5. Informe de Acciones DPS (POA 2024).</p> <p>3.3.3.6. Fotografías y Listado Reuniones Monitoreo POA 2024.</p> <p>3.3.3.7. Registro Directiva de la Asociación de Servidores Públicos.</p> <p>3.3.3.8. Comunicación Interna: Logros ASERPMISA y Noticia reunión ASERPMISA con el Sr. Ministro.</p> <p>3.3.3.9. Reporte de acciones Asociación de Servidores Públicos (Finanzas).</p> | |
| <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> | <p>El Ministerio procura el consenso/acuerdo entre los directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución, mediante el Plan Estratégico Institucional y el POA. Además, planifica la implementación del proceso de Evaluación de Desempeño por Resultados, en su componente de Logro de Metas.</p> <p>Durante el primer trimestre de cada año, los directivos y empleados definen las metas y objetivos que deberán cumplirse durante el año en curso. Estas metas son alineadas con los Planes Operativos Anuales de cada dependencia. Así como, en los talleres se gestiona la implementación del monitoreo y evaluación para la medición de los resultados.</p> <p>El MISPAS ejecuta periódicamente el proceso de monitoreo de acuerdos de desempeño con el</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>objetivo de motivar el seguimiento a las metas, monitorear los avances. Además, al final de año se realiza su evaluación y puntuación.</p> <p>Como resultado del monitoreo se identifican oportunidades de mejora para favorecer el logro de óptimos resultados al final del periodo de evaluación.</p> <p>Al final de cada año se genera una matriz que muestra el consenso entre los directivos, sus áreas y personal a cargo.</p> <p>Evidencias: 3.3.4.1. POA 2024. 3.3.4.2. Formato acuerdo de desempeño. 3.3.4.3. Listado de participantes de talleres sobre la metodología de acuerdo de desempeño. 3.3.4.4. Matriz de colaboradores Evaluados 2024. 3.3.4.5. Plan de Mejora de Clima.</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>El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) planifica la realización de una encuesta de clima laboral cada dos años. Esta herramienta es diseñada y aplicada por el Departamento de Relaciones Laborales con el apoyo del Ministerio de Administración Pública (MAP). El objetivo es obtener una visión clara del ambiente laboral, identificar áreas de mejora y promover un entorno de trabajo saludable y productivo.</p> <p>Periódicamente, se lleva a cabo la encuesta de clima laboral conforme a la programación establecida. Después de ejecutar la encuesta, se elabora un informe detallado de los resultados. Este informe</p> | |

incluye resúmenes de comentarios, interpretaciones y análisis de los datos recopilados. Los resultados del informe se comparten con los principales actores clave, quienes tienen la oportunidad de sugerir mejoras a considerar en el plan de mejora institucional.

Para garantizar un control efectivo y una respuesta adecuada a los resultados de la encuesta de clima laboral, el MISPAS implementa varios mecanismos:

- Evaluación de Resultados: El Departamento de Relaciones Laborales revisan los resultados del informe para identificar áreas críticas y oportunidades de mejora.
- Reuniones de Retroalimentación: Se realizan reuniones con los actores clave para discutir los resultados, interpretar los datos y definir las acciones prioritarias.

Con base en los resultados del Estudio de Clima Organizacional 2023, se definen y ejecutan Planes de Acción específicos para abordar las áreas de mejora detectadas. Estas acciones incluyen la implementación de programas de desarrollo profesional, iniciativas de bienestar laboral y ajustes en las políticas de recursos humanos para mejorar el ambiente laboral. Además, se publica un resumen de los resultados y las acciones de mejora derivadas, asegurando la transparencia y manteniendo informados a todos los empleados sobre los cambios y mejoras implementadas.

Evidencias:
3.3.5.1. POA 2024.

| | | |
|---|--|--|
| | <p>3.3.5.2. Invitación a participar en las encuestas de clima.</p> <p>3.3.5.3. Remisión Plan de mejora 2023-2025.</p> <p>3.3.5.4. Cronograma para socializar Encuesta de Clima.</p> <p>3.3.5.5. Plan de Mejora de la Encuesta de Clima.</p> | |
| <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> | <p>El MISPAS planifica actividades periódicamente para asegurar las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral, mediante la programación de actividades de reconocimiento de factores de riesgo y la elaboración de planes de trabajo para mejorar o corregir las situaciones detectadas.</p> <p>El Ministerio de Salud Pública cuenta con el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, con responsabilidad de administrar e implementar el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo en la Administración Pública y un Equipo de Brigadistas multidisciplinario, incluyendo las áreas misionales, quienes se reúnen periódicamente y participan activamente en los simulacros de emergencia. Además, se ha conformado un Comité Mixto de CMSST. Adicionalmente, el Ministerio cuenta con un dispensario médico para brindar asistencia médica a los empleados y visitantes de las instalaciones.</p> <p>Se realizan reconocimiento de factores de riesgo y se elaboran planes de trabajo para mejorar o corregir las situaciones detectadas.</p> | <p>No se evidencia la implementación efectiva de los resultados de los planes de mejora relacionados con los factores de riesgo por parte de las áreas involucradas.</p> |

Durante el periodo, se emitió un informe sobre el estado y la actualización del cuerpo de brigadistas de la sede del MISPAS. Este informe incluye una evaluación detallada de las condiciones actuales de seguridad y salud en el trabajo, así como los avances y necesidades identificadas. El Comité Mixto de CMSST revisa periódicamente estos informes para asegurar que todas las medidas de seguridad y salud estén siendo implementadas y respetadas adecuadamente.

En el periodo se realizó una sesión del CMSST con la participación de los entes e instancias relacionadas a lo interno del MISPAS, el objetivo de esta fue de revisar todas las actividades que realiza el Ministerio de Salud Pública (MSP), en materia de seguridad y salud en el trabajo, para obtener una información de la cual se formulen diferentes planes para lograr los objetivos y mejoras en el sistema de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional,

Evidencias:

- 3.3.6.1. Acta de Constitución del Comité Mixto SST.
- 3.3.6.2. Ciclo de Reuniones Comité SST (Fotos).
- 3.3.6.3. Minutas y Registros Comité Mixto SST.
- 3.3.6.4. Informe de Brigadistas SST (Fotos y Listados).
- 3.3.6.5. Dispensario médico. (Fotos).
- 3.3.6.6. Reporte Dispensario Médico.
- 3.3.6.7. Reporte Semana de Bienestar y Salud MISPAS.
- 3.3.6.8. Informe de reconocimiento de factores de riesgo.
- 3.3.6.9. Programa de Promoción de Lactancia.
- 3.3.6.10. Plan de Emergencia (Sede).

| | | |
|---|--|--|
| | 3.3.6.II. Estrategias de Espacios Saludables 2024. | |
| <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p> | <p>El MISPAS, asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad), mediante un horario laboral adecuado para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados.</p> <p>Además, la Dirección de Recursos Humanos, planifica, diversos programas anuales como el Programa de Lactancia Materna y de Apoyo a la Familia Lactante. Estas iniciativas están diseñadas para apoyar a los empleados en la conciliación de sus responsabilidades laborales y familiares.</p> <p>Por medio del reglamento interno de recursos humanos se han implementado acciones en procura la flexibilidad de jornadas laborales según la naturaleza de las áreas, debiendo ser autorizado por la Dirección de RRHH.</p> <p>Dentro las actividades del programa de Lactancia, para el mes de agosto se desarrolló la Semana de la Lactancia, las que incluyeron la entrega de reconocimientos a colaboradoras, aportes al desarrollo de la Sala de la Sala de Lactancia del MISPAS, entre otras actividades de promoción de la lactancia exclusiva. También se ha implementado un día libre por motivo de cumpleaños para cada</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>colaborador, fomentando un ambiente de trabajo más positivo y equilibrado.</p> <p>Dentro del Plan de Mejora del Clima Laboral 2023 se incluyeron actividades para mejorar el indicador de “Balance Trabajo Familia” así como en el indicador “Calidad de la Vida Laboral”</p> <p>Basado en los resultados de las evaluaciones recibidas, se ajustan y mejoran continuamente las políticas y programas para asegurar un equilibrio óptimo entre el trabajo y la vida personal de los empleados. Se implementan nuevas iniciativas y se refuerzan las existentes para abordar cualquier área de mejora identificada, garantizando que el MISPAS siga proporcionando un entorno laboral favorable y de apoyo para todos sus empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.3.7.1. Reglamento interno RR. HH. (Capítulo III, Licencias normadas).</p> <p>3.3.7.2. Programa de Promoción de Lactancia.</p> <p>3.3.7.3. Comunicación Promoción de Lactancia y Maternidad.</p> <p>3.3.7.4. Circular sobre el horario laboral.</p> <p>3.3.7.5. Plan de Mejora del Clima Laboral 2023.</p> <p>3.3.9.6. Circular de día libre por cumpleaños.</p> | |
| <p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> | <p>El MISPAS, presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad a través de la planificación anual de actividades para la atención a sus necesidades.</p> <p>El Ministerio de Salud, a través de la DRH, ha instalado rampas para el acceso al MISPAS para las</p> | <p>No se evidencia la colocación de rampas de acceso a las instalaciones de la sede Central, para usuarios que nos visitan o los colaboradores del MISPAS.</p> |

personas con discapacidad motora y cuatro -4- parqueos próximo a la explanada central. Desde el área de Reclutamiento y Selección, en su rol de administrar el reglamento 251-15 ha garantizado el principio de igualdad de acceso a la función pública, sin discriminación de género, discapacidad o de otra índole adecuando su labor al cargo que pudiera desempeñar.

Así como, el área de Seguridad y Salud en el trabajo, en cumplimiento a las disposiciones del CONADIS ha realizado un levantamiento de colaboradores con discapacidad y sus condiciones laborales. Por su parte, la Dirección de Gestión de Riesgos realizó un entrenamiento al personal discapacitado que trata de la inclusión de la Gestión de Riesgo Integral a Desastres con especial énfasis en los usuarios con discapacidad, a fin de que los servicios sean accesibles.

Se monitorean continuamente las condiciones laborales de los empleados con discapacidad y se evalúan las medidas implementadas a través de revisiones periódicas. Los resultados y hallazgos se documentan para asegurar que se cumplan las normativas y se aborden las necesidades identificadas.

Basado en los resultados de los monitoreos realizados, se ajustan y mejoran las acciones ejecutadas para dar respuestas a las necesidades de los colaboradores más desfavorecidos o con discapacidad,

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <p>3.3.8.1. Fotografías de Instalación de áreas accesibles para personas con discapacidad.</p> <p>3.3.8.2. Listado de participantes Taller INGRID-H y STRAT-H Dirección de Gestión de Riesgos.</p> <p>3.3.8.3. Informe de evaluación Reclutamiento y Selección.</p> <p>3.3.8.4. Levantamiento de Seguridad y Salud en el Trabajo (Matriz mostrada en evidencia ocultando datos confidenciales o privacidad de colaboradores).</p> <p>3.3.8.5. Plan de Acción de Clima Laboral.</p> | |
| <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 Ministerio a través del Depto. de Organización del Trabajo y Compensaciones planifica y procura la implementación de herramientas por las cuales se evidencian prácticas de recompensa a las personas de una forma monetaria a través de incentivos individuales y colectivos establecidos en la normativa de acuerdo con el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Durante el mes de marzo de 2023 se lanzó el Centro de Contacto “Cuida tu Salud Mental” para ofrecer servicios de Salud Mental como primera ayuda psicológica, de forma gratuita, vía telefónica y en línea, de manera estrictamente confidencial, tanto para empleados del MISPAS como para toda la población.</p> <p>Durante el mes de septiembre del 2023 se desarrolló la “Semana del Bienestar”, esta fue desarrollada con el fin de marcar el compromiso por el bienestar de la población dominicana y de toda la región por parte del MSP, en la que también</p> | |

se involucraron los empleados de la Sede del MISPAS y de las DPS.

En el periodo también se elaboró la propuesta del Sistema Retributivo de Compensación y Beneficios para los colaboradores del MISPAS

En consonancia, se realizan los procesos de seguimiento y monitoreo de indicadores por áreas, según los subsistemas relacionados para la ejecución correspondiente, así como auditorías de nómina y personal que evidencien justicia, integridad y transparencia de cara a las normativas vigentes (VER Correos de evidencia)

De acuerdo con los resultados del Estudio de Clima Organizacional 2023, se incluyeron en el Plan de Acción actividades de mejora en el indicador “Reconocimiento Laboral” las actividades incluyen elaborar una política de gestión del Sistema de Compensación y Beneficios.

Evidencias:

3.3.9.1. POA 2024.

3.3.9.2. Reglamento RR.HH. (Artículo 89).

3.3.9.3. No objeción del MAP para pago de incentivos colectivos 2024 (cumplimiento de indicadores del SISMAP).

3.3.9.5. Actividades centradas en la salud (Zumbatón, charlas de salud mental, Semana de la salud).

3.3.9.6. Correos-Comunicaciones de seguimiento y monitoreo de indicadores (SISMAP/SISTAP).

3.3.9.7. Borrador de diseño de un sistema de retribución de compensación y beneficios.

3.3.9.8. Plan de Acción de Clima Laboral.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:****Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|---|
| La Organización: | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.). | <p>El MISPAS como parte de las metodologías para la definición de PLANDES 2030, así como del PEI 2021-2024, identificó los socios claves. Estos socios incluyen: colaboradores internos, asociaciones médicas, OPS/OMS, universidades, agencias de cooperación, zonas francas, instituciones gubernamentales, sociedad civil, gremios, poder legislativo, ARS, asociaciones comunitarias, consejos de salud y empresas del sector privado.</p> <p>Además, de garantizar la participación los diferentes grupos de interés fueron creadas 4 Comisiones Técnicas una por pilar, con más de 35 instituciones, con especialistas y coordinadores asignados. Estas Comisiones son de carácter permanente para el proceso de implantación del Plan.</p> <p>Como resultado, se están implementando ajustes y mejoras basados en los resultados de este monitoreo para optimizar la difusión y comprensión de estos elementos clave.</p> | <p>No se evidencia el protocolo/metodología en el desarrollo de la matriz de socios claves.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Evidencias:</p> <p>4.1.1.1. POA-DCS-2023 (Hoja 40).</p> <p>4.1.1.2. POA-DCS-2024 (Hoja 3).</p> <p>4.1.1.3. PLANDES 2030.</p> <p>4.1.1.4. Matriz de socios claves.</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> 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>El Ministerio de Salud Pública, establece acuerdos y convenios con diversas instituciones, como es el caso del convenio MIPAS-SISALRIL, firmado en abril del 2022, con el objetivo de establecer el marco de cooperación entre ambas entidades para apoyar el desarrollo y fortalecimiento de los mecanismos de supervisión, control y monitoreo de las prestaciones de servicios de salud a los/as afiliados/as del Sistema Dominicano de Seguridad Social, así como diseñar los mecanismos y las acciones a ejecutar para intercambiar información necesaria entre el MISPAS y la SISALRIL; por los medios físicos y electrónicos pertinentes, las bases de datos de información necesaria para que permitan evaluar el costo de las prestaciones y acciones de salud, así como el gasto en salud, a través de la generación de estadísticas sanitarias y análisis de situación de los determinantes de la condición de salud de la población residente en República Dominicana.</p> <p>En este mismo sentido existen otros convenios con otras entidades públicas y privadas, con el objetivo de impulsar las estrategias nacionales de salud, el conocimiento e impactar a los ciudadanos clientes. Como son los casos del convenio entre MISPAS y UNIBE para la prestación de servicios profesionales para el procesamiento de las muestras de COVID-</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>19 y MISPAS-CEMEX para la incineración de desechos infecciosos.</p> <p>El monitoreo de los acuerdos se realiza a través de los planes de trabajo establecidos en cada uno de los convenios, así mismo, se desarrolla un informe que establece los avances más importantes para el cumplimiento de los convenios.</p> <p>Producto de la revisión y seguimiento de los acuerdos y convenios, los mismos son actualizados y mejorados para dar cumplimiento al objetivo inicial del acuerdo o convenio.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.1.2.1. Convenio MISPAS-SISALRIL.</p> <p>4.1.2.2. Plan de trabajo y seguimiento convenio-SESPAS-SISALRIL-20.3.23.</p> <p>4.1.2.3. Plan de trabajo y seguimiento MISPAS SISARIL- Mejorado-5.4.2024.</p> <p>4.1.2.4. Informe de seguimiento-Convenio MISPAS-SIRALRIL.</p> <p>4.1.2.5. Minuta de seguimiento- convenio-SISALRIL-MISPAS 19.02.2024.</p> <p>4.1.2.6. Minuta de seguimiento- SISALRIL-MISPAS 11.04.2024.</p> <p>4.1.2.7. Acuerdo- MISPAS -UNIBE -22-01-2021.</p> <p>4.1.2.8. Memorándum de entendimiento MISPAS-CEMEX- 07-06-202.</p> <p>4.1.2.9. Matriz de Convenios firmados del 2021-actualizado.</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones | <p>Cada acuerdo o convenio desarrollado por el MISPAS, establece las responsabilidades de cada</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|--|
| <p>y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> | <p>parte involucrada. En el caso del convenio entre MISPAS-SISALRIL, se establecen cada parte las responsabilidades de cada socio.</p> <p>El monitoreo de los acuerdos se realiza a través de los planes de trabajo establecidos en cada uno de los convenios, así mismo, se desarrolla un informe que establece los avances más importantes para el cumplimiento de los convenios.</p> <p>Producto de la revisión y seguimiento de los acuerdos y convenios, los mismos son actualizados y mejorados para dar cumplimiento al objetivo inicial del acuerdo o convenio.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.1.3.1. Convenio MISPAS-SISALRIL.</p> <p>4.1.3.2. Plan de trabajo y seguimiento convenio-SESPAS-SISALRIL-20.3.23.</p> <p>4.1.3.3. Plan de trabajo y seguimiento MISPAS SISALRIL- Mejorado-5.4.2024.</p> <p>4.1.3.4. Informe de seguimiento-Convenio MISPAS-SIRALRIL.</p> <p>4.1.3.5. Minuta de seguimiento- convenio-SISALRIL-MISPAS 19.02.2024.</p> <p>4.1.3.6. Minuta de seguimiento- SISALRIL-MISPAS 11.04.2024.</p> <p>4.1.3.7. Acuerdo- MISPAS -UNIBE -22-01-2021.</p> <p>4.1.3.8. Memorándum de entendimiento MISPAS-CEMEX- 07-06-202.</p> <p>4.1.3.9. Matriz de Convenios firmados del 2021-actualizado.</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. | <p>En el MISPAS se identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla</p> | <p>No se evidencia la planificación para la identificación de las necesidades de alianzas público-privada (APP).</p> |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|--|--|
| | <p>cuando sea apropiado, contamos con el Manual de Organización y Funciones aprobado en el 2021 que se establece que el Depto. de Gestión Estratégica y conducción sectorial se establece Promover y fundamentar el establecimiento de acuerdos y convenios interinstitucionales con entidades públicas, sociales y privadas, orientadas al fortalecimiento del Sector Salud.</p> <p>El Ministerio de Salud ha suscrito acuerdos con entidades privadas y públicas con el objetivo de desarrollar aspectos relativos a su misión y como órgano rector del sector salud. Tal es el caso del convenio con CEMEX, UNIBE, INTEC.UASD, Pueblo Viejo Dominicana Corporation (PVDC). Las alianzas están orientadas a la educación y la salud.</p> <p>La Dirección de Conducción Sectorial, identifica las alianza público-privada. Así mismo, se establecen los mecanismos de control para monitorear la efectividad de los acuerdos.</p> <p>No se evidencia la planificación para la identificación de las necesidades de alianzas público-privada (APP), lo cual está siendo contemplada como área de mejora para el 2025.</p> <p>Evidencias: 4.1.4.1. Acuerdo- MISPAS -UNIBE -22-01-2021. 4.1.4.2. Memorándum de entendimiento MISPAS-CEMEX- 07-06-2021. 4.1.4.3. Matriz de Convenios firmados del 2021-actualizado.</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el | <p>Como institución pública, con principios y valores éticos. El Ministerio de Salud Pública establece la</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|--|--|
| <p>contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p> | <p>planificación de sus compras, en los distintos planes operativos anuales y PACC.</p> <p>El Ministerio de Salud Pública cuenta con un manual de compras y contrataciones donde se establecen las políticas de compras verdes y los criterios para seleccionar a los proveedores con responsabilidad e impacto social. En este mismo orden, las fichas técnicas y los términos de referencia contienen los criterios de selección para los proveedores socialmente responsables.</p> <p>Actualmente el Ministerio lleva 61 procesos de compras verdes publicados en el portal con un monto adjudicado de 167,47 millones de pesos Para el año 2023, la institución ganó el premio de compras verdes, otorgado por la Dirección General de Compras y Contrataciones.</p> <p>En este mismo sentido, la organización apoya las compras relacionadas con Mipymes mujeres, para impulsar e incentivar a las mujeres en el sector productivo y economía del país.</p> <p>Este proceso de compras es controlado a través de las evaluaciones realizadas por los peritos y el comité de compras contrataciones.</p> <p>Actualmente, el manual de compras y contrataciones está siendo actualizado y mejorado para garantizar la eficiencia y efectividad en el proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.1.5.1. POA institucional 2023.</p> <p>4.1.5.2. POA institucional 2024.</p> | |
|---|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| | <p>4.1.5.3. PACC-2023.</p> <p>4.1.5.4. PACC-2024.</p> <p>4.1.5.5. DADM-MA-001-Manual de Compras y Contrataciones Públicas-2021.</p> <p>4.1.5.6. DADM-DC-MA-001-Manual de Compras y Contrataciones-29.05.2024.</p> <p>4.1.5.7. Foto del premio de compras verdes-MISPAS.</p> <p>4.1.5.8. Foto del premio compras verdes-COMPRAS.</p> <p>4.1.5.9. Matriz de seguimiento de compras verdes (captura de pantalla plataforma).</p> <p>4.1.5.10. Ficha Técnica verde-Contratación de empresa especializada en gestión de residuos peligrosos o instalaciones autorizadas para el propósito de incineración.</p> <p>4.1.5.11. Pliego de Condiciones-"Contratación de empresa para incineración, dirigido a MIPYMES" (Compra verde).</p> <p>4.1.5.12. Ficha técnica: "contratación servicios de refrigerios/catering, dirigido a mipymes mujer" (Compras Verdes).</p> <p>4.1.5.13. Pliego de condiciones: "contratación servicios de refrigerios/catering, dirigido a mipymes mujer.</p> <p>4.1.5.14. Acta de adjudicación comité-Acta de adjudicación correspondiente al proceso de referencia núm. MISPAS-CCC-LPN-2023-0017 relativo a la "Contratación de agencias operadoras de viajes para para el Desarrollo de Varias Actividades del MISPAS, dirigido a MiPymes".</p> <p>4.1.5.15. Matriz seguimiento-compras a mujeres MIPYMES modelo-a-l er-trimestre 2024}.</p> | |
|--|--|--|

Documento Externo
SGC-MAP

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>La Organización:</p> | | |
| <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> | <p>El Ministerio de Salud Pública garantiza la transparencia de la información basándose en las acciones programadas por el POA del año 2024, impactando a su vez los objetivos institucionales y estatales. De este mismo modo, el portal cumple con los marcos legales establecidos: Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y la Res. DIGEIG No. 002-2021, que Crea el Portal y establece las políticas de estandarización de las divisiones de transparencia.</p> <p>En este mismo sentido, la institución garantiza la información por medio del Portal de Transparencia, cuyas informaciones son actualizadas de forma constante.</p> <p>Las solicitudes de información por parte de los ciudadanos se reciben en el Portal SAIP y se tramitan desde la OAI a las diferentes áreas del MISPAS.</p> <p>Las informaciones a colgar en el Portal de Transparencia se reciben de las áreas en un plazo no mayor al día 6 de cada mes en relación al mes recién concluido, conforme establece la Política interna de actualización del Portal de Transparencia 6.9, del Manual de Procedimientos de la oficina, OAI-MA-001-V3.</p> | |

El cumplimiento de las informaciones manejadas desde la OAI, es evaluada de manera mensual desde la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), además de una autoevaluación previa desde la misma OAI y las auditorías internas realizadas por el área de calidad para evaluar el cumplimiento de nuestras políticas internas.

El indicador EDI: índice transparencia se evalúa y responde a la Proyección de Metas 2024 EDI, Metodología de Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) diseñada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Producto de estas evaluaciones, hemos detectado oportunidades de mejora, las cuales han sido subsanadas con las actualizaciones de las informaciones documentadas, manuales y políticas internas.

Evidencias:

4.2.1.1. POA-OAI 2024.

4.2.1.2. OAI-MA-001-Manual de Procedimientos-de-la-Oficina de Acceso a la Información.

4.2.1.3. OAI-PO-001-Politica de Costo de reproducción de la Información.

4.2.1.4. Portal de transparencia institucional (captura de pantalla)-1.

4.2.1.5. Portal de transparencia institucional (captura de pantalla)-2.

4.2.1.6. Portal 311 (captura de pantalla).

4.2.1.7. Portal datos abiertos (Captura de pantalla).

4.2.1.8. Portal SAIP (Captura de pantalla).

4.2.1.9. Resultados de la evaluación DIGEIG- enero 2024.

| | | |
|--|--|--|
| | <p>4.2.1.10. Resultados de la Evaluación DIGEIG febrero 2024.</p> <p>4.2.1.11. Resultados de la evaluación DIGEIG-marzo 2024.</p> <p>4.2.1.12. Informe auditoría general.</p> <p>4.2.1.13. Análisis no conformidad y acción correctiva de la auditoría interna OAI.</p> <p>4.2.1.14. Seguimiento plan de mejora auditoría.</p> | |
| <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> | <p>Para incentivar la participación y colaboración activa de los ciudadanos/ clientes y representantes, el Ministerio de Salud Pública ha planificado la realización de encuestas de satisfacción, la gestión de las quejas y sugerencias y las consultas públicas para los entes externos, a su vez, con los entes internos se lleva a cabo comités de calidad de forma constante. La planificación de estas actividades son plasmadas anualmente a través de los POA de las Dirección de Planificación, y las Oficina de Acceso a la Información.</p> <p>Las encuestas de satisfacción se realizan en cumplimiento al procedimiento DPD-PR-015- Procedimiento-Encuesta-de-Satisfaccion-Ciudadana, mediante un formulario que es aplicado a los usuarios de los servicios presenciales y digitales del Ministerio. En este mismo sentido, las quejas y sugerencias de los usuarios son recogidas mensualmente de los buzones, siendo procesadas y respondidas en los tiempos oportunos, siguiendo los parámetros establecidos en el procedimiento DPD-CGD-PR-005 Procedimiento Manejo de Quejas, Denuncia, Sugerencias y Reclamaciones.</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

Mensualmente se desarrollan sesiones con el comité de calidad, donde son presentados los avances institucionales relacionados con la calidad en la gestión, así mismo, se recogen las opiniones de los involucrados para ser tomados en cuenta en el desarrollo en las actividades de calidad institucional.

En el año se realizan consultas públicas de reglamentos, normas, y anteproyectos donde se recogen las opiniones de las partes interesadas internas y externas. Estas opiniones son recibidas y tomadas en cuenta para la elaboración y puesta en vigencia de nuevos marcos legales.

Los resultados de las encuestas del año 2023 dieron como resultado general una satisfacción de 88 %. Las quejas son recibidas y registradas en una matriz de control, donde se evidencia la fecha de entrada de la queja, fecha de respuesta y cumplimiento en el plazo establecido. En cuanto a las consultas públicas estas son evaluadas por parte del MAP en virtud de la nueva ley 167-21.

Las oportunidades de mejora generadas producto de las encuestas y las opiniones de los involucrados se plasman en un plan de mejora con los aspectos más importantes para subsanar y/o mejorar los servicios.

Evidencias:

4.2.2.1. POA 2024-DPD.

4.2.2.2. POA 2024-OAI.

4.2.2.3. DPD-PR-015 Procedimiento Encuesta de Satisfacción.

| | | |
|--|---|--|
| | <p>4.2.2.4. Resultados y plan de mejora-Ira encuesta de Satisfacción MISPAS-2023.</p> <p>4.2.2.5. Resultados y plan de mejora -2da encuesta de satisfacción 2024.</p> <p>4.2.2.6. DPD-CGD-PR-005-Procedimiento Manejo de Quejas Denuncias-Sugerencias-y-Reclamaciones.</p> <p>4.2.2.7. DPD-FO-049-Matriz-QRSF.xlsx -2023.</p> <p>4.2.2.8. DPD-FO-049-Matriz-QRSF.xlsx -2024.</p> <p>4.2.2.9. Correo -Convocatoria Iera. Sesión del Comité de Calidad 2024.</p> <p>4.2.2.10. Invitación a consulta pública (captura de pantalla).</p> <p>4.2.2.11. Relación Consultas Públicas 2021-2023.</p> <p>4.2.2.12. Correo plan de mejora.</p> | |
| <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>Para la recolección y procesamiento de los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos clientes, el Ministerio de Salud ha establecido las encuestas de satisfacción, bajo la metodología de trabajo: SERVQUAL. Dichas encuestas son planificadas anualmente en el POA de la Dirección de Planificación.</p> <p>Para las encuestas de satisfacción, se utiliza el marco de trabajo de SERVQUAL. Esta metodología mide 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía por cada uno de los servicios que la institución presta, en sus distintas modalidades. Para el desarrollo de esta encuesta se calcula la muestra representativa para cada servicio, tomando como base la demanda anual por mes, con la muestra ya calculada se aplica un cuestionario a los usuarios, dichas aplicaciones pueden ser presenciales, vía llamada, correo electrónico y Whatsapp. Estos registros se van</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>almacenando en un base de datos centralizada en Google Forms, cuyos resultados son procesados de forma automática; para posteriormente realizar el informe de resultados y presentarlo a cada dueño del servicio evaluado.</p> <p>Conforme a los resultados de las encuestas se identifican los puntos de mejoras o las dimensiones que tuvieron menor puntaje.</p> <p>Una vez detectado los puntos a mejorar, se elaboran los planes de mejora correspondientes por servicio.</p> <p>Evidencias: 4.2.3.1. POA 2023-DPD. 4.2.3.2. POA 2024-DPD. 4.2.3.3. DPD-PR-015 Procedimiento Encuesta de Satisfacción. 4.2.3.4. Cálculo de la muestra. 4.2.3.5. Ficha técnica-encuesta de satisfacción. 4.2.3.6. Cuestionario-Encuesta de satisfacción. 4.2.3.7. Resultados y plan de mejora-Ira encuesta de Satisfacción MISPAS-2023. 4.2.3.8. Resultados y plan de mejora -2da encuesta de satisfacción 2024. 4.2.3.9. Correos plan de mejora.</p> | |
| <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 MISPAS desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, a través de nuestro catálogo de servicios, el cual es actualizado y publicado en la Página Web www.mispas.gob.do,</p> | |

<http://www.observatorioserviciospublicos.gob.do/>, como también en la página <http://www.gob.do/>.

Se realizó la actualización del Reglamento Técnico para la Habilitación de los Servicios Clínicos, Quirúrgicos y Diagnósticos, el cual regula la habilitación de los prestadores de servicios de salud (PSS), que ofrezcan o pretendan ofertar a los usuarios servicio de salud, preventivo, diagnóstico, terapéutico o estético, que pueda constituirse en un riesgo a la salud individual o colectiva en todo el territorio nacional y en todos los niveles de atención.

Así como también monitoreo y actualización del catálogo de servicios publicados en las diferentes páginas web y el cumplimiento de las normativas emanadas por los organismos correspondientes como es el caso de la ley 167-21 y la resolución 439-2023 del MAP.

En el POA del 2024, el Ministerio tiene planificada, el desarrollo y puesta en vigencia de la primera versión de la carta compromiso. Asimismo, desde inicios de año se inició la actualización del catálogo de servicios, con la participación de las áreas involucradas.

Evidencias:

4.2.4.1. POA 2024-DPD.

4.2.4.2. Ventanilla Única de Salud Pública:
<https://servicios.msp.gob.do/vus/#/inicio>.

4.2.4.3. Reglamento Técnico para la Habilitación de los Servicios Clínicos, Quirúrgicos y Diagnósticos.

4.2.4.4. Actualización del Catálogo de Servicios.

| | | |
|--|---|--|
| | <p>4.2.4.5. Diseño de fichas de servicios.</p> <p>4.2.4.6. Registros de participantes.</p> <p>4.2.4.7 Fotos de las sesiones de trabajo.</p> | |
|--|---|--|

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| La Organización: | | |
| <p>I) 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 Ministerio de Salud Pública alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos por medio del PEI, POA y PLANDES-2030, los mismos contemplan todos los requerimientos financieros necesarios para ejecutar de forma efectiva las actividades institucionales. En este mismo sentido, se posee el presupuesto nacional 2024, capítulo 0207 vinculado al PEI.</p> <p>En vista a los lineamientos estratégicos anteriormente mencionados, se planifican los recursos (medibles) que serán necesarios a los fines de poder brindar los servicios públicos correspondientes; a nivel institucional, esto es plasmado en el POA 2024.</p> <p>De la planificación estratégica antes mencionada, juntamente con el PACC, surge el presupuesto de gasto de la institución, en consonancia con el PEI-2021-2024.</p> | <p>No se evidencian las mejoras constantes en la alineación de la gestión financiera con los objetivos estratégicos.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>El Ministerio de Salud Pública controla el presupuesto anual a través de la Programación Indicativa Anual 2024, de tal forma que cumpla con el POA y el PEI. A su vez, se realizan los monitoreos trimestrales del cumplimiento del POA y el monitoreo de la ejecución presupuestaria.</p> <p>Basado en los resultados de la alineación financiera con los objetivos estratégicos se toman medidas de ajustes necesarias en caso de que corresponda.</p> <p>Evidencias: 4.3.1.1. PEI 2021-2024. 4.3.1.2. Presupuesto general 2024. 4.3.1.3. PLANDES-2030. 4.3.1.4. Presupuesto-2024. 4.3.1.5. PACC-2024. 4.3.1.6. Programación Indicativa Anual-2024. 4.3.1.7. Avances del POA-1er trimestre-2024. 4.3.1.8. Presupuesto de gasto y ejecución presupuestaria-2024.</p> | |
| <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> | <p>En el MISPAS, se evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros a través de la Dirección Administrativa y Financiera quienes desarrollan todas sus funciones apegadas a las indicaciones plasmadas en las leyes de Presupuesto, Compras y Contrataciones.</p> <p>Se evidencia que las decisiones de las compras y contrataciones de la entidad se realizan aplicando las directrices del Órgano Rector, a través del Comité de Compras Institucional, en el que se analizan las ofertas de cada uno de los procesos.</p> | <p>No se evidencia la evaluación de los riesgos de las decisiones financieras.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>A su vez, el área de compras solicita múltiples cotizaciones, con el fin de obtener la mejor oferta acorde a los requisitos.</p> <p>Basado en los resultados del control, se toman medidas correctivas en materia de compras y contrataciones. Sin embargo, no se evidencia la realización de la evaluación de riesgos en las decisiones financieras, lo cual está contemplado en el Plan de Mejora 2025.</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 Ministerio de Salud Pública asegura la transparencia de las informaciones presupuestarias, por medio de la publicación y/o actualización mensual del portal de transparencia, dichas acciones se encuentran establecidas en el POA-OAI-2024.</p> <p>Mensualmente (día 06 de cada mes) la OAI solicita a la Dirección Financiera, la ejecución del presupuesto mensual, estados financieros, ingresos y egresos, para posteriormente ser publicados en el portal de transparencia y de esta manera los clientes y ciudadanos puedan acceder y consultar el manejo presupuestario institucional.</p> <p>Esta actividad se controla por medio de las evaluaciones mensuales de la DIGEIG, dando cumplimiento a la resolución 002-2021, que crea el portal único de transparencia y establece las políticas de estandarización de las divisiones de transparencia.</p> | |

| | | |
|---|---|---|
| | <p>Producto de las evaluaciones realizadas, la OAI desarrolla capacitaciones a los miembros de la Dirección Financiera, sobre la ley de acceso a la información y la importancia del cumplimiento de los plazos establecidos.</p> <p>Evidencias: 4.3.3.1. POA -OAI- 2024. 4.3.3.2. OAI-MA-001-Manual-de-Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información. 4.3.3.3. Correo Solicitud información Financiera - mayo 2024. 4.3.3.4. Transparencia Financiera-Captura de pantalla. 4.3.3.5. Resultados de la evaluación DIGEIG- enero 2024. 4.3.3.6. Resultados de la Evaluación DIGEIG febrero 2024. 4.3.3.7. Resultados de la evaluación DIGEIG- marzo 2024. 4.3.3.8. Registro Participantes Capacitación OAI-25-3-24_0001. 4.3.3.9. Foto capacitación I. 4.3.3.10. Foto capacitación I. 4.3.3.11. Foto capacitación II. 4.3.3.12. Foto capacitación III.</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>El Ministerio de Salud Pública ha establecido en sus planes operativos anuales asegurar la gestión eficiente de los recursos por medio de la revisión y fiscalización de los procesos administrativos financieros, a través del área de fiscalización y los controles establecidos por la Dirección Financiera.</p> | <p>No se evidencia la elaboración e implementación del plan de mejora para asegurar la gestión rentable y eficaz de los recursos financieros.</p> |

Por medio del proceso de fiscalización se validan y se evalúan todos los procesos de adquisición de bienes y servicios, gestión presupuestaria, recursos asignados, contrataciones y acuerdos salariales de la institución. Conforme a lo establecido en el Manual de Fiscalización y control del Gasto (DCFG-MA-001) y sus formularios anexos.

En este mismo sentido la Dirección Financiera ha implementado los manuales de Contabilidad, Tesorería y el despacho de la Dirección Financiera. En adición a esto, se ha desarrollado un proceso de control interno de los informes de ejecución física y financiera en donde se validan los reportes por parte de la Dirección Financiera.

La gestión de los recursos se evalúa mensualmente con los siguientes indicadores financieros: SISANOC, IGP, ICI, y SISCOMPRAS.

Basado en los resultados del control, se toman medidas correctivas para asegurar 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).

No se evidencia la elaboración e implementación del plan de mejora para asegurar la gestión rentable y eficaz de los recursos financieros, lo cual fue contemplado como área de mejora en el autodiagnóstico 2024.

Evidencias:

4.3.4.1. OCF-MA-001-Manual de Control y Fiscalización.

| | | |
|--|--|--|
| | <p>4.3.4.2. DFIN-TES-MA-001-Manual de Procedimiento de Tesorería</p> <p>4.3.4.3. DFIN-CTB-MA-001V2Manual de Procedimientos de Contabilidad.</p> <p>4.3.4.4. DFIN-PTO-MA-001-Manual de Ejecución y Evaluación Presupuestaria.</p> <p>4.3.4.5. SISCOMPRAS- Captura de pantalla.</p> <p>4.3.4.6. IGP-Captura de pantalla.</p> <p>4.3.4.7. Informe de cierre de las operaciones contables 2023- SISACNOC.</p> <p>4.3.4.8. POA-Fiscalización-2023.</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 Ministerio de Salud Pública, establece los sistemas de planificación, control presupuestario y de costos, a través de los planes operativos anuales.</p> <p>La organización en su quehacer posee y desarrolla el PACC, presupuestos plurianuales y programas por proyectos y el PLANDES 2030, con el objetivo de cumplir con su misionalidad y a su vez conducir el sistema de salud dominicano de forma eficiente.</p> <p>En este mismo tenor, se posee información documentada para la elaboración de anteproyectos de presupuesto (DPI-PR-012-Procedimiento-de-Formulación-de-Anteproyecto-de-Presupuesto); un manual de evaluación de planes, programas y proyectos (DPD-PPP-MA-002-Manual-de-formulación-Monitoreo-y-Evaluación-de-planes-Programas-y-Proyectos); y un manual de formulación, seguimiento y cierre de proyectos (DPI-MA-002-Manual-de-Formulación-Seguimiento y Cierre de Proyectos).</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Para el control del presupuesto se realizan monitoreos trimestrales, generando los informes de evaluación financiera. De igual forma, son realizados los monitoreos a los programas y proyectos, dando como resultado los informes trimestrales.</p> <p>Basado en los resultados del control, se toman medidas correctivas para introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos y el monitoreo.</p> <p>Evidencia: 4.3.5.1. POA 2024-DPD (págs. 2-6). 4.3.5.2. DPI-PR-012-Procedimiento de Formulación de Anteproyecto de Presupuesto. 4.3.5.3. DPD-PPP-MA-002-Manual de formulación Monitoreo y Evaluación de planes Programas y Proyectos. 4.3.5.4. DPI-MA-002-Manual-de Formulación Seguimiento y Cierre-de-Proyectos. 4.3.5.5. PACC-2024. 4.3.5.6. Presupuesto-2024. 4.3.5.7. Programación Indicativa Anual-2024. 4.3.5.8. PLANDES 2030. 4.3.5.9. Informe Físicos Financieros Trimestrales - 1er Trimestre 2024. 4.3.5.10. Informe de ejecución física y financiera de proyectos de inversión pública.</p> | |
| <p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p> | <p>El Ministerio de Salud cuenta con una estructura organizativa, donde es visualizada la distribución de cada una de las áreas de la Dirección Financiera.</p> | <p>No se evidencia la delegación y/o descentralización de las responsabilidades financieras.</p> |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|---|--|
| | <p>En el Manual de Organización y Funciones están descentralizadas en dos departamentos como son el Departamento Administrativo y el Departamento Financiero.</p> <p>La descentralización de las responsabilidades financieras es evidenciada con la realización del PACC 2024 para cada dirección o área funcional. A su vez, se cuenta con un manual de ejecución financiera donde se establecen las responsabilidades dentro del proceso.</p> <p>Se realiza un seguimiento constante de las responsabilidades financieras.</p> <p>Basado en los resultados del control, se toman medidas correctivas para introducir ajustes para mantener el equilibrio financiero.</p> <p>Evidencia: 4.3.6.1. Organigrama-MISPAS. 4.3.6.2. DFIN-PTO-MA-001-Manual de Ejecución y Evaluación Presupuestaria.</p> | |
|--|---|--|

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| La Organización: | | |
| 1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar | En el Ministerio de Salud contamos con varios sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y conocimiento de la | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|--|
| <p>la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> | <p>organización: repositorio institucional y el repositorio de gestión documental, los mismos han sido desarrollados cumpliendo con la planificación establecida en el POA-2023-2024, alineados con la Gestión del conocimiento e inteligencia sanitaria, Promovida en el PEI 2020-2024.</p> <p>Como parte de las mejoras al RIGEDOC, se realizaron cambios a la misma, esto en conjunto con la Dirección de Tecnología.</p> <p>Evidencias: 4.4.1.1. POA DISA-2024. 4.4.1.2. POA DISA-2023. 4.4.1.3. Informe de actividades realizadas 2023. 4.4.1.4. Informe estadístico 2023. 4.4.1.5. Minuta de reunión DGC & DTIC 15-09-23. 4.4.1.6. Minuta de reunión DGC & DTIC 16-03-23. 4.4.1.7. Repositorio Institucional-Captura de pantalla. 4.4.1.8. RIGEDOC antes- Captura de pantalla. 4.4.1.9. RIGEDOC después-Captura de pantalla. 4.4.1.10. Registro de participantes DPD-DTIC.</p> | <p>No contamos con los instrumentos para evaluar/medir la efectividad de estos sistemas y procesos para la gestión de información y conocimiento.</p> <p>No se evidencian las mejoras y/o actualizaciones del repositorio institucional.</p> |
| <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> | <p>En el MISPAS, para garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente a través del procedimiento de Control de la Información Documentada, creada según los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015, que busca establecer los criterios necesarios para la emisión, aprobación, distribución, registro y modificación de los documentos controlados del Sistema de Gestión de Calidad.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>También se ha creado un repositorio virtual de documentos para que cualquier ciudadano pueda tener disponible los documentos de interés como son: reglamentos, decretos, entre otros. Estos documentos se colocan en el portal web para contar con una información disponible. Así mismo a lo interno contamos con un repositorio Institucional de Gestión Documental “RIGEDOC” constituye en la herramienta dispuesta para la recopilación, clasificación, organización y difusión de la producción intelectual institucional generada en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, referente a la Gestión de la Calidad, asegurando su correcta sociabilización, implementación y gestión.</p> <p>Basado en los resultados del control, se toman medidas correctivas en materia de Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>Evidencias: 4.4.2.1. Procedimiento de Control de la Información Documentada. 4.4.2.2. Captura de Pantalla RIGEDOC documental e Institucional.</p> | |
| <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> | <p>Aprovechando las bondades de la transformación digital para aumentar el conocimiento, el Ministerio de Salud Pública ha establecido dentro de su planificación el desarrollo de una biblioteca virtual en salud (BVS) y una revista virtual en salud.</p> | <p>No hemos desarrollado los instrumentos para evaluar/medir y mejorar las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento.</p> |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|--|
| | <p>La biblioteca virtual está siendo desarrollada con las partes interesadas correspondientes (MISPAS, INTEC y OPS /OMS). Este proyecto fue iniciado con la firma de un convenio entre MISPAS y demás partes interesadas; a su vez, están siendo desarrolladas varias sesiones de trabajo para la culminación de esta.</p> <p>En lo que respecta a la revista virtual, la misma se desarrolló en conjunto con el equipo de DTIC del MISPAS, donde fueron realizados varios encuentros y/o sesiones de trabajos.</p> <p>Las publicaciones de los artículos recibidos son evaluadas y/o revisados por medio de un checklist.</p> <p>El mismo contiene una serie de criterios que deben cumplirse antes de ser publicados en la revista.</p> <p>Evidencias: 4.4.3.1. POA DISA- 2023. 4.4.3.2. POA DISA- 2024. 4.4.3.3. Acuerdo de cooperación técnica entre MISPAS, INTEC y OPS. 4.4.3.4. Minutas y fotos-MISPAS-INTEC-OPS/OMS (carpeta). 4.4.3.5. Minutas-Desarrollo revista Dom de Salud Pública (carpeta). 4.4.3.6. Checklist de evaluación.</p> | |
| <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> | <p>El Ministerio de Salud Pública a través del proyecto: "ECHO PSU-RD ha establecido una red de aprendizaje y colaboración con la universidad de</p> | <p>No se cuenta con los instrumentos para la evaluación y mejora constante del impacto en el establecimiento de redes de aprendizaje y colaboración.</p> |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Penn State, la misma ha sido planificada en el POA del 2024, en cumplimiento con el producto PEI 7.2.</p> <p>Hasta el momento, para el desarrollo de este proyecto se han sostenido varios encuentros con los directivos de la Universidad y autoridades del MISPAS.</p> <p>Evidencias: 4.4.4.1. POA DISA- 2023. 4.4.4.2. POA DISA- 2024. 4.4.4.3. Nota Conceptual Proyecto ECHO PSU-RD 4.4.4.4. Registros de participantes y minutas de los encuentros. 4.4.4.5. PEI-2021-2024.</p> | |
| <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> | <p>El Ministerio de Salud Pública ha establecido varios lineamientos para la publicación confiable y segura de las informaciones colocadas en el Repositorio Institucionales por medio del siguiente documento: “Lineamientos para publicar en el repositorio institucional”. Esta actividad es planificada en el POA por medio del número de ediciones publicadas.</p> <p>Para el monitoreo de estas publicaciones, se cuenta con un checklist para la validación y depuración de los documentos o artículos publicados.</p> <p>Evidencias: 4.4.5.1. POA 2023-DISA. 4.4.5.2. POA 2024- DISA. 4.4.5.3. Lineamientos para publicar en el repositorio-MSP.</p> | <p>No se han determinado las oportunidades/frecuencias para la mejora o actualización de estos lineamientos.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | 4.4.5.4. Checklist de publicación del repositorio-MSP. | |
| 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>Para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y conocimiento relevantes, el Ministerio de Salud posee el repositorio de gestión documental, donde los clientes internos pueden acceder a la información documentada de las áreas del Ministerio.</p> <p>En el 2024 se actualizó el repositorio de gestión documental interno.</p> <p>La Dirección de Tecnología cuenta con canales internos de difusión de información, como el correo de la Mesa de Ayuda y el Portal de la Mesa de Ayuda, donde los colaboradores pueden acceder y buscar información relacionada con los Servicios Tics y la transferencia de conocimiento a través de los Tips educativos.</p> <p>Evidencias: 4.4.6.1. RIGEDOC antes- Captura de pantalla. 4.4.6.2. RIGEDOC después-Captura de pantalla. 4.4.6.3. Enlace Correo Masivos. 4.4.6.4. Correo de Mesa de Ayuda. 4.4.6.5. Portal de Mesa de Ayuda. 4.4.6.6. Infografías publicación RIGEDOC.</p> | No se evidencian controles y/o herramientas de mejora que efficienten los canales internos existentes. |
| 7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas. | El Ministerio de Salud Pública a través del portal de transparencia, portal de datos abiertos y el repositorio institucional, establecidos en los planes operativos correspondientes, asegura el acceso y el | No se evidencia que se tomen en cuenta las necesidades específicas de las partes interesadas externas. |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>intercambio de información con las partes interesadas.</p> <p>A través del portal de transparencia institucional, la organización debe dar cumplimiento y asegurarse de que todas las informaciones estén disponibles para el buen uso de las partes interesadas tanto internas como externas, y a su vez, dar cumplimiento al marco normativo de acceso a la información pública. En este mismo sentido, el repositorio institucional contiene todas las documentaciones que se generan en el Ministerio, como son guías, manuales, protocolos, normas, boletines de salud, indicadores básicos de salud, resoluciones, convenios y demás, donde libremente las partes interesadas pueden acceder y consultar todas las informaciones de su interés.</p> <p>El control de la eficiencia del portal de transparencia es desarrollado de forma mensual por la DIGEIG, quienes emiten un informe con la puntuación correspondiente a las acciones del mes. En cuanto al repositorio, las publicaciones son monitoreadas por medio de un checklist con el objetivo de validar y depurar los documentos o artículos cargados.</p> <p>Evidencias: 4.4.7.1. POA DISA-2024. 4.4.7.2. POA -OAI- 2024. 4.4.7.3. Portal de transparencia institucional (captura de pantalla)-1. 4.4.7.4. Portal de transparencia institucional (captura de pantalla)-2. 4.4.7.5. Repositorio Institucional-Captura de pantalla.</p> | <p>No se evidencian iniciativas para la mejora continua del repositorio institucional.</p> |
|--|--|--|

| | | |
|---|--|---|
| | <p>4.4.7.6. Resultados de la evaluación DIGEIG- enero 2024.</p> <p>4.4.7.7. Resultados de la Evaluación DIGEIG febrero 2024.</p> <p>4.4.7.8. Resultados de la evaluación DIGEIG- marzo 2024.</p> <p>4.4.7.9. Lineamientos para publicar en el repositorio-MSP.</p> <p>4.4.7.10. Checklist de publicación del repositorio-MSP.</p> | |
| <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>En el MISPAS, se asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma. Mediante lo siguiente:</p> <p>La Declaración de Confidencialidad del Empleado del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) está establecida en la Gestión de Recursos Humanos y debe ser firmada por todo el personal que ingrese a la institución. La finalidad de este acuerdo es salvaguardar la información institucional.</p> <p>Además, los correos electrónicos proporcionados son institucionales, lo que permite su desactivación inmediata al momento de la desvinculación de un colaborador. La institución también cuenta con políticas y procedimientos establecidos para los procesos de desvinculación.</p> <p>De igual manera, el Ministerio garantiza la retención del conocimiento de los excolaboradores mediante la documentación de los procesos que rigen el quehacer institucional.</p> | <p>No existe un plan de sucesión, de retención ni de transferencia del conocimiento que garantice que éste permanezca en la organización.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Basado en los resultados del control, se toman medidas correctivas en materia de 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>No existe un plan de sucesión, de retención ni de transferencia del conocimiento que garantice que éste permanezca en la organización, lo cual fue contemplado como área de mejora en el autodiagnóstico 2024.</p> <p>Evidencia: 4.4.8.1. Acuerdo de Confidencialidad. 4.4.8.2. Captura de pantalla correo Institucional.</p> | |
|--|---|--|

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> | <p>A través de la Dirección de Tecnología, el Ministerio de Salud Pública, cuenta con un plan operativo que contempla los productos y acciones en materia TIC, así como los insumos necesarios, el cual se formula en base a los objetivos estratégicos y operativos de la institución y se retroalimenta de manera trimestral, emitiendo informes derivados del mismo.</p> <p>Las actividades para diseñar la gestión de tecnología son desarrolladas por cada una de las áreas que conforman el Ministerio, a través de la Dirección de Tecnología.</p> | <p>No se evidencia la mejora en el diseño de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> |

| | | |
|---|---|---|
| | <p>Para el control de estas acciones se realizan monitoreos trimestrales del POA para validar el cumplimiento de lo plasmado.</p> <p>Evidencias: 4.5.1.1. DTIC-POA-2024. 4.5.1.2. Reporte de monitoreo 1er trimestre-2024.</p> | |
| <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> | <p>El MISPAS, cuenta con enlaces VPN entre nuestra oficina principal con oficinas regionales, la misma nos permite compartir recursos como telefonía, datos y aplicativos, esto representa un ahorro al no tener que utilizar servicios de telefonía externos.</p> <p>Desde la DTIC se optimiza el uso de los recursos, como la virtualización de servidores Virtual Machines (VM), esta permite alojar un número de servidores dentro de un servidor físico, esto da una reducción en los costos que genera la adquisición de equipos, de igual forma se reduce considerablemente el consumo de energía.</p> | <p>No se evidencia se monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto).</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>El Ministerio de Salud Pública, en aras de seguir mejorando su gestión, planifica la identificación e implementación de las nuevas tecnologías relevantes para la organización, esto a través del POA, con el objetivo de impulsar la generación de información y estadísticas de salud para la toma de decisiones.</p> | <p>No se evidencia el control y/o monitoreo de estas aplicaciones se realiza a través de operaciones TIC.</p> <p>No se evidencia la implementación de las mejoras necesarias para el buen funcionamiento de estas aplicaciones.</p> |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>El Ministerio de Salud para el año 2023 implementa algunas tecnologías relevantes para la organización, como es el caso del Hub de estadísticas de salud (DataRD), que consiste en un portal web que permite visualizar diferentes tableros de estadísticas relacionadas al sector Salud. De igual forma, se desarrolla la Asistente virtual ALBAMSP que es un Bot y/o un asistente virtual que habilita un canal de respuesta automatizado a través de WhatsApp, a los ciudadanos y ciudadanas que reciben servicios o realizan trámites en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS). Esta herramienta es utilizada en gran medida por la Dirección de Medicamentos de Alto Costo.</p> <p>Evidencias: 4.5.3.1. POA-DTIC-2023. 4.5.3.2. DataRDsalud-Captura de pantalla 1 4.5.3.3. DataRDsalud-Captura de pantalla 2 Link: https://estadisticas.msp.gob.do/ 4.5.3.4. Asistente Alba (Captura de pantalla)-1 4.5.3.5. Asistente Alba (Captura de pantalla)-2 Link: https://wa.me/18099889978</p> | |
| <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> | <p>El Ministerio de Salud para apoyar la creatividad, la innovación y la colaboración, ha planificado la implementación del Workspace de google para todos los colaboradores.</p> <p>Para la implementación del workspace de google, se ha capacitado a todos los colaboradores del Ministerio en el uso y/o manejo de todos los elementos de esta herramienta, a su vez, se han habilitado todos los features a cada colaborador del</p> | <p>No se evidencia el control en el uso de la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación y la colaboración.</p> <p>No se evidencia iniciativas de mejora para fomentar la utilización de la tecnología para apoyar la innovación y la colaboración</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>Ministerio para el desarrollo de reuniones, programación de reuniones, uso de hojas de cálculo y texto, desarrollo de formularios, compartir documentos y otras funcionalidades propias de la herramienta.</p> <p>Evidencias: 4.5.4.1. POA-DTIC-2023. 4.5.4.2. Workspace-Captura de pantalla-1. 4.5.4.3. Workspace-Captura de pantalla-2. 4.5.4.4. Workspace-Captura de pantalla-3.</p> | |
| <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>El Ministerio de Salud aplica las tecnologías de la información para la mejora y optimización de los servicios internos y externos, estos, se han establecido en los planes anuales operativos correspondientes.</p> <p>Para la mejora de los servicios se ha implementado el ULTICABINET, que consiste en una plataforma de gestión de documentos, dichos documentos son recibidos por parte de los usuarios y posteriormente escaneados y cargados a la plataforma para el análisis y tramitación de estos.</p> <p>Para fomentar la comodidad de los usuarios, la organización ha desarrollado el portal de servicios, donde los ciudadanos pueden solicitar los servicios de su interés y a su vez recibirlos por el mismo canal.</p> <p>Los usuarios pueden consultar los resultados de las pruebas de COVID, consultar la solicitud de medicamentos de alto costo y consultar el estatus de los registros sanitarios.</p> | <p>No se evidencia el control para la mejora de los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente.</p> <p>No se evidencian los mecanismos para mejorar continuamente los servicios internos y externos a través de las TIC'S.</p> |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Evidencias:</p> <p>4.5.5.1. POA-DTIC-2023.</p> <p>4.5.5.2. Portal de Servicios-Captura de pantalla-1.</p> <p>4.5.5.3. Portal de Servicios-Captura de pantalla-2. (https://servicios.msp.gob.do/vus/#/inicio)</p> <p>4.5.5.4. Consulta pruebas de COVID-Captura de pantalla (https://eis2.msp.gob.do/Laboratory/Page/resultany).</p> <p>4.5.5.5. Consulta medicamentos de alto costo-captura de pantalla. Medicamento de alto costo (captura de pantalla) (https://www.msp.gob.do/web/?page_id=2697)</p> <p>4.5.5.6. Consulta de exequátur-Captura de pantalla Consulta de exequátur (captura de pantalla). (https://msp.gob.do/web/?page_id=276)</p> <p>4.5.5.7. Ulticabinet (captura de pantalla) Ulticabinet (captura de pantalla).</p> | |
| <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> | <p>El Ministerio de Salud implementa normas y protocolos para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, cada uno de estos documentos fueron planificados y plasmados en el POA institucional y el plan de gestión documental.</p> <p>Se han desarrollado los siguientes documentos para la protección de los datos y los usuarios: manual de seguridad, Procedimiento de Gestión de Usuarios, Altas, Bajas, Procedimiento de Backup DTI-PR-005 y DTIC-OPT-PR-002 Procedimiento de Recuperación de Desastre.</p> <p>Para el control de estas normas y protocolos, se realizan auditorías internas de cada uno de estos</p> | <p>El MISPAS está en proceso de elaboración de un Procedimiento de Seguridad de la Información para fortalecer los documentos ya elaborados e implementados.</p> |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|--|---|
| | <p>documentos, indicando los puntos fuertes, oportunidades de mejora y recomendaciones detectadas.</p> <p>A partir de los resultados obtenidos, los dueños de los procesos auditados elaboran los planes de mejora para subsanar las oportunidades de mejora encontradas.</p> <p>Evidencias: 4.5.6.1. POA-DPD-2024. 4.5.6.2. Plan Documental- 2024. 4.5.6.3. Procedimiento de Gestión de Usuarios, Altas, Bajas. 4.5.6.4. Procedimiento de Backup DTI-PR-005. 4.5.6.5. DTIC-OPT-PR-002 Procedimiento de Recuperación de Desastres. 4.5.6.6. Manual de Seguridad (en proceso). 4.5.6.7. DPO-FO-020 VI-Plan de Auditoría Interna ISO 9001.2015. 4.5.6.8. DPI-FO-010 VI Informe de Auditoría-DTIC. 4.5.6.9. Correo de MISPAS -Plan de mejora.</p> | |
| <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p> | <p>El Ministerio de Salud Pública en su página web, posee un esquema de accesibilidad a los usuarios con discapacidad y los usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico.</p> <p>Evidencias: 4.5.7.1. Menú de accesibilidad-1. 4.5.7.2. Menú de accesibilidad-2.</p> | <p>No se evidencia el impacto ambiental de las TIC's</p> <p>No se evidencia la planificación, del impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.</p> <p>No se evidencia el control en el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.</p> <p>No se evidencia la mejora en el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|---|
| La Organización: | | |
| <p>I) 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 aprovisionamiento y el mantenimiento en el Ministerio de Salud Pública son planificados y proyectados en los planes anuales del área administrativa.</p> <p>Para garantizar el aprovisionamiento y mantenimiento, las áreas realizan los requerimientos a través del Departamento de Compras y Contrataciones, los mismos, realizan el proceso de adquisición; posteriormente el área de infraestructura y mantenimiento se encargan de la ejecución y seguimiento contractual, se realiza un levantamiento de la situación actual, elabora un diseño propuesto con los costos asociados para ser sometido a aprobación y posteriormente a ejecución.</p> <p>Actualmente se encuentra aprobado e implementado el Manual de activos fijos (DADM-SG-MA-001), el cual garantiza la gestión eficiente de los equipos, mobiliarios y transporte.</p> <p>En este mismo sentido, se realizan los mantenimientos de los vehículos y/o medio de</p> | <p>No se evidencia un control de los mantenimientos realizados.</p> |

transporte para garantizar el funcionamiento de los mismos.

El control de los activos fijos se realiza por medio de una matriz de control y levantamiento de activos fijos.

Gracias a las intervenciones realizadas en las áreas priorizadas y/o críticas se han desarrollado mejoras y adecuaciones, optimizando el espacio y corrigiendo zonas afectadas.

Evidencias:

- 4.6.1.1. POA-ADM-2023.
- 4.6.1.2. POA-Infraestructura-2023.
- 4.6.1.3. POA-ADM-FIN-2024.
- 4.6.1.4. Antes y después de las zonas afectadas.
- 4.6.1.5. ADM-SG-MA-001-Manual-de-Activos-Fijos.
- 4.6.1.6. Solicitud de Contratación de Talleres.
- 4.6.1.7. Solicitud compra de batería para vehículos no.4753.
- 4.6.1.8. Solicitud contratación talleres de mecánica automotriz no,4750.
- 4.6.1.9. Solicitud compra de felpas limpia vidrios para vehículos no.4756.
- 4.6.1.10. Solicitud compra de piezas y o insumos varios no.4755.
- 4.6.1.11. Control de levantamiento de activos fijos.
- 4.6.1.12. Solicitud de servicios y compra de insumos para vehículos no.0036.
- 4.6.1.13. Memoria descriptiva-Alto Costo.
- 4.6.1.14. Visita de Levantamiento DPS II-Santiago.
- 4.6.1.15. Plan de mantenimiento-MISPAS.

| | | |
|---|--|--|
| <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>Para proporcionar condiciones de trabajo e instalaciones seguras, el Ministerio de Salud Pública ha planificado la adecuación de las instalaciones para asegurar la accesibilidad de todos los ciudadanos/clientes internos y externos sin importar su condición.</p> <p>Para asegurar estas condiciones se ha iniciado un proceso de contratación para el arreglo de las aceras (colocación de rampas para personal en condiciones especiales). Actualmente, el Ministerio cuenta con parqueos habilitados para personas con condiciones especiales, se ha colocado cintas antideslizantes en las escaleras, la habilitación de un área peatonal para el tránsito eficiente de los ciudadanos/ clientes internos y externos, y cambios en la iluminación de las áreas.</p> <p>Para asegurar que estas condiciones sean seguras se realizan los monitoreos correspondientes a través de las áreas de mantenimiento y servicios generales. De igual forma, el Departamento de Salud Ocupacional realiza monitoreos de las áreas para garantizar la seguridad y el bienestar laboral de los empleados.</p> <p>Por medio del control constante se han realizado mejoras en las áreas, identificando y corrigiendo zonas y/o situaciones de peligro.</p> <p>Evidencias: 4.6.2.1. POA-ADM-2023 (pág. 2.). 4.6.2.2. Rampas para personas con condiciones especiales.</p> | |
|---|--|--|

| | | |
|--|---|---|
| | <p>4.6.2.3. Estacionamientos reservados para personas con discapacidad.</p> <p>4.6.2.4. Paso peatonal, señalizado con líneas cebras.</p> <p>4.6.2.5 Contrato compra materiales cambio de luminaria, electricidad.</p> <p>4.6.2.6. Foto cambio luminaria proceso.</p> <p>4.6.2.7. Foto cambio luminaria.</p> <p>4.6.2.8. Informe de evaluación de riesgo – MISPAS.</p> <p>4.6.2.9. Foto corrección zona de peligro.</p> <p>4.6.2.10. Antideslizante escaleras MISPAS.</p> | |
| <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> | <p>El MISPAS dispone del Manual de Activos Fijos y la política de Gestión de Bienes, mediante la codificación y registro a través del Sistema de Administración de Bienes (SIAB), así como el descargo de los bienes obsoletos a la Dirección General de Bienes Nacionales.</p> <p>El MISPAS ha implementado diversas iniciativas de reducción del consumo energético, por medio del cambio de luminarias de tecnología LED, lo cual representa un ahorro en comparación al uso de bombillas incandescentes y la vida útil está luminarias es mayor.</p> <p>A su vez a través de la matriz de mantenimiento y reparación se planifica y se da seguimiento a las condiciones físicas de las instalaciones.</p> <p>El Ministerio de Salud ha desarrollado iniciativas de recolección de botellas plásticas en todas las áreas del Ministerio.</p> | <p>No se cuenta con políticas de ciclo de vida de un sistema integrado de gestión de instalaciones.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Evidencias:</p> <p>4.6.3.1. Manual de Activos Fijos.</p> <p>4.6.3.2. Política de Gestión de Bienes.</p> <p>4.6.3.3. Contrato compra materiales cambio de luminaria, electricidad.</p> <p>4.6.3.4. Foto cambio luminaria proceso.</p> <p>4.6.3.5. Video de recolección de botellas plásticas.</p> <p>4.6.3.6. Plan y seguimiento de mantenimiento de las instalaciones del MISPAS.</p> | |
| <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p> | <p>Para brindar un valor público, el Ministerio de Salud pone a disposición las instalaciones para las actividades electorales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.6.4.1. Circular 001123 - horario especial elecciones.</p> | <p>No existe evidencia del control y la mejora para brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p> |
| <p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> | <p>El Ministerio de Salud ha realizado el cambio de las luminarias de bajo consumo con el objetivo de fomentar la sostenibilidad de los recursos energéticos. En este mismo sentido, se ha hecho uso de motores eléctricos donados por el BCIE para aumentar la capacidad de respuesta sanitaria y a su vez contribuir con el medio ambiente.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.6.5.1. Contrato compra materiales cambio de luminaria, electricidad.</p> <p>4.6.5.2. Foto cambio luminaria proceso.</p> <p>4.6.5.3. Foto cambio luminaria.</p> <p>4.6.5.4. Donaciones de motores eléctricos-1.</p> <p>4.6.5.5. Donaciones de motores eléctricos-2.</p> | <p>No se evidencia que el Ministerio planifique el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>No se evidencian políticas o manuales de procedimientos para garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>No se evidencia el control para garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y recursos energéticos.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | No se evidencia la mejora constante para garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y recursos energéticos. |
| <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p> | <p>El Ministerio de Salud cuenta con transporte institucional subcontratado para los empleados, el cual se encuentra planificado y establecido en el POA- RRHH-2024.</p> <p>La institución cuenta con 8 rutas de transporte, desde y hacia el Ministerio de Salud: San Cristóbal, Santo Domingo Este (rutas A y B), Santo Domingo Norte, Santo Domingo Oeste, Distrito Nacional (rutas A y B) y los Alcarrizos.</p> <p>Diariamente, por cada ruta, se notifican las eventualidades vía WhatsApp.</p> <p>Una vez validada la queja, se notifica al suplidor para subsanación y mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.6.6.1. Solicitud de contratación de autobuses. 4.6.6.2. Aviso nueva ruta. 4.6.6.3. Nuevas rutas. 4.6.6.4. Reporte de quejas de rutas. 4.6.6.5. Evidencia eventualidades ruta autobuses. 4.6.6.6. Quejas de ruta de autobuses. 4.6.6.7. POA-RRHH-2023.</p> | No se cuenta con estacionamientos suficientes para todos los empleados y visitantes. |

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.

Documento Externo
SGC-MAP

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> | <p>En el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social se 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, contamos con un mapa de procesos y con los procesos documentados</p> <p>Se elaboró el mapa de procesos el cual define la interacción de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, con la participación de los colaboradores en diferentes mesas de trabajo. Así mismo, contamos con procesos estratégicos y de apoyo documentados y un borrador del Manual de procedimientos misionales.</p> <p>Se llevó a cabo la socialización y presentación del resultado final de nuestro mapa y documentación de procesos y se registró la asistencia de los participantes. Periódicamente se realizan auditorías de los procesos tomando como base la Norma ISO-9001.</p> <p>Mediante la actualización del Mapa de proceso se describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades de la institución.</p> <p>Implementa acciones correctivas basadas en los resultados de las auditorías. Poniendo en marcha la necesidad de involucrar otros grupos de interés y elaborará el manual de procesos misionales,</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>contemplados como área de mejora en Plan de Mejora 2024.</p> <p>Evidencias</p> <p>5.1.1.1. Mapa de Procesos. 5.1.1.2. Repositorio Institucional de Gestión Documental (RiGeDoc). 5.1.1.3. POA Calidad 2023-2024. 5.1.1.4. DPD-CGD-PR-001 Procedimiento Control de Información Documentada. 5.1.1.5. Informes de Auditoría Interna.</p> | |
| <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p> | <p>En el MISPAS se diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos a través de una plataforma tecnológica (Ulticabinet), cumpliendo con el Plan Operativo Anual. Esta plataforma incluye los procesos siguientes:</p> <p>Servicios/trámites:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Habilitación y acreditación ● Alto costo y ayudas médicas ● Exequátur ● Registro sanitario de medicamentos ● Registro sanitario de cosméticos, productos de higiene personal y del hogar ● Registro sanitario de productos sanitarios ● Registro sanitario de alimentos y bebidas pre-ensadas <p>Otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gestión DTIC ● Gestión de Compras y Contrataciones ● Comunicaciones del ministro | |

Documento Externo
SGC-MAP

- Gestión documental de archivo de Recursos Humanos.
- Gestión documental de la Dirección Jurídica
- Gestión documental del Viceministerio de Salud Colectiva
- Gestión documental del Viceministerio de Fortalecimiento y Desarrollo del Sector Salud.
- Gestión documental de la Secretaría del Comité de Compras.
- Gestión documental de la Dirección de Desarrollo de RRHH en Salud.
- Buzón de Subsanaciones de oferentes
- Buzón digital de correspondencia de MISPAS.

El servicio de carta de trámite para la solicitud de exequátur se puede descargar en línea a través de un link colgado en la página web del MISPAS.

Luego de desarrollados estos servicios y trámites, están en proceso de implementación los siguientes:

- Gestión documental de emisión de certificaciones laborales y archivos de RRHH
- Gestión documental de sistema de calidad.
- Buzón de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.
- Gestión documental para las solicitudes de la Dirección Administrativa y Financiera.

La institución dispone de un repositorio digital organizado por tipo de documento y por dirección, 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 reducción del tiempo de búsqueda de la información requerida.

Además del monitoreo constante de la página web en cuanto a la disponibilidad de los servicios.

De igual manera la institución cuenta con el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) el cual facilita a los ciudadanos la canalización de solicitudes de información.

En el 2023 parte del equipo de DTIC participaron en formaciones para desarrollar capacidades para mejorar los procesos de arquitectura de intercambio de información de salud, obteniendo la Certificación de Arquitecturas Abiertas de Intercambios de Información en Salud de la OpenHIE.

Se evidencia que, a través del Sistema de Ventanilla Única, el MISPAS pone a disposición de los ciudadanos los servicios que ofrece la institución, tanto de manera presencial como en línea.

Evidencias

5.1.2.1. Captura de la pantalla de Ulticabinet donde se visualiza los trámites y servicios.

5.1.2.2. Captura del Repositorio Institucional de Gestión Documental (RiGeDoc).

5.1.2.3. Captura de la pantalla Portal Datos Abiertos.

| | | |
|--|--|--|
| | <p>5.1.2.4. Copia del Certificado de Arquitecturas Abiertas de Intercambios de Información en Salud de la OpenHIE.</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 recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> | <p>El MISPAS regularmente analiza y evalúa los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes, adaptándose además a los cambios del entorno. Según el Procedimiento de Control de Información Documentada (DPD-CGD-PR-001) el análisis de los procesos para su documentación debe realizarse en colaboración entre el Departamento de Calidad en la Gestión y las áreas involucradas en el procedimiento que corresponda. Esto garantiza que los procesos estén bien alineados y que se asignen los recursos necesarios para alcanzar los objetivos institucionales.</p> <p>Durante el proceso de documentación se organizan mesas de trabajo para socializar los procesos con las partes involucradas. En estas reuniones, se define el alcance y se identifican los roles de cada actor, las normativas aplicables y los documentos de referencia. Además, se diseñan los diagramas de flujo y se establecen los controles de cambio.</p> <p>Luego de emitido el borrador, se somete a revisión in situ para la impresión final. El documento se considera válido una vez aprobado.</p> | |

En el MISPAS se realizan auditorías a los procesos aprobados en base a la Norma ISO 9001-2015 y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), elaborando un programa de auditoría para cada uno de los procesos a auditar.

Se han llevado a cabo acciones para fortalecer y mejorar el control interno institucional, dichas acciones incluyen la identificación, prevención y Administración de Riesgos que pudieran obstaculizar o impedir el logro de objetivos y metas:

1. La institución conformó el Comité de Gestión de Riesgos
2. Se estableció un Reglamento Interno para el Comité de Riesgos
3. Se estableció la metodología para la valoración de riesgos (VAR) para el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Riesgos del Mispas.
4. Diseño de las Matrices de identificación de riesgos, prevención de riesgos y Evaluación de Riesgos.

Con respecto a la gestión de proyectos se considera la identificación y valoración de riesgos, por medio del Acta Constitutiva del Proyecto.

Luego de 6 meses de aprobado un proceso por la Máxima Autoridad es analizado para evaluar el cumplimiento del procedimiento aprobado. Además del seguimiento del cumplimiento de los planes de mejora de las auditorías realizadas.

Evidencias

| | | |
|---|---|--|
| | <p>5.1.3.1. DPD-CGD-PR-004 – Procedimiento de Gestión por Procesos.</p> <p>5.1.3.2. DPD-PR -005 – Procedimiento de Auditoria.</p> <p>5.1.3.3. Plan de Auditoria -2023 y 2024.</p> <p>5.1.3.4. Programa de Auditoria – 2023 y 2024.</p> <p>5.1.3.5. Listado de participantes Reunión Apertura Auditoría diciembre 2023.</p> <p>5.1.3.6. Informe de la auditoría interna al SGC – diciembre 2023.</p> <p>5.1.3.7. DPD – PR – 004 – Procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y/o de Mejoras.</p> <p>5.1.3.8. DPD-CGD-RE-001 Reglamento Comité de Gestión de Riesgo.</p> <p>5.1.3.9. DPD-MA-004 Metodología para la Valoración del Riesgo Institucional.</p> <p>5.1.3.10. DPI-FO-038 Modelo de Matriz de Riesgo.</p> <p>5.1.3.11. DPI-FO-040-V2 Matriz para la prevención de riesgos.</p> <p>5.1.3.12. DPI-FO-041 Matriz de Evaluación de Riesgos.</p> <p>5.1.3.13. Acta de constitución de proyectos.</p> <p>5.1.3.14. Presupuesto MISPAS 2024. https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/pr/esupuesto-aprobado-del-ano/</p> <p>5.1.3.15. Informe programación indicativa anual 2024.</p> <p>5.1.3.16. Certificados OpenHIE.</p> | |
| <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>El MISPAS identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias a través de la estructura y flujograma de los procesos, además del diseño de una matriz</p> | <p>No se evidencia Manual de Cargos aprobado por el MAP.</p> |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|--|--|
| | <p>de propietarios de procesos como parte del Plan de Mejora 2023.</p> <p>En base al DPD-CGD-PR-001 Procedimiento Control de Información Documentada, se elaboran los documentos de los procesos institucionales donde se contemplan cada una de las responsabilidades de cada involucrado en el proceso. En este mismo sentido, se posee la matriz de identificación de los propietarios de procesos.</p> <p>Mediante el Manual de Cargos del MISPAS se establecen las responsabilidades y competencias que debe tener cada colaborador en su puesto de trabajo. Actualmente la institución se encuentra en proceso de remisión al MAP para su aprobación.</p> <p>Hemos colocado como parte de nuestras áreas de mejora en nuestro Plan de Mejora 2024, la remisión y aprobación del Manual de Cargos.</p> <p>Evidencias: 5.1.4.1. Matriz de responsables de procesos. 5.1.4.2. DPD-CGD-PR-001 Procedimiento Control de Información Documentada.</p> | |
| <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> | <p>En el MISPAS se simplifican los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, atendiendo a cambios en el entorno y a requerimientos de diferentes áreas del MISPAS (digitalización, automatización, Burocracia Cero, reingeniería de procesos), se evalúan los procesos que demanden un mejor desempeño. El Depto. de Calidad en la Gestión, realiza</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

diagnósticos e identifica oportunidades de mejora. Los rediseños de procesos se ejecutan bajo el ciclo PHVA de mejora continua.

Se conforman equipos de trabajo para la identificación de los procesos, una vez identificados, se realiza la priorización de estos para posteriormente levantar la situación actual del proceso y detectar puntos a mejorar para finalmente desarrollar una propuesta de mejora.

En el MISPAS se continuó con las sesiones de trabajo en coordinación con el equipo de Burocracia Cero del MAP, CNC y OGTIC, en lo referente a la simplificación de trámites del servicio de Habilitación de Servicios y Establecimientos de Salud y Medicamentos de Alto Costo y Ayudas Médicas.

Luego de presentada la propuesta de mejora, se emite un borrador y se somete a revisión in situ para la impresión final. El documento se considera válido una vez aprobado.

Luego de 6 meses de aprobado un proceso por la Máxima Autoridad es analizado para evaluar el cumplimiento del procedimiento aprobado. Además del seguimiento del cumplimiento de los planes de mejora de las auditorías realizadas.

En proceso simplificación de trámite:

- Proceso de exequatur – Burocracia Cero con el Ministerio de Educación Superior y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de

la Información y Comunicación (OGTIC). Integración de sistemas para simplificación del trámite de Exequatur.

- Expediente Único de Salud: Se busca crear los mecanismos de registro, actualización e interoperabilidad entre los diferentes actores del Sistema Nacional de Salud que permitan la creación de un expediente de salud, que no solo incluya las informaciones de las consultas médicas, si no que integre otros elementos como receta electrónica y del ambiente familiar, comunitario, laboral y medioambiental del ciudadano.
- Homologación de medicamentos de la FDA y EMA: promulgación del Decreto 58-23, en el que DIGEMAPS autoriza el registro inmediato de medicamentos de origen norteamericano y europeo, lo que permitirá ponerlos a disposición de la población de manera rápida, ya que como se demostró durante la pandemia, la agilidad en los procesos de medicamentos permite salvar muchas vidas.
- Registros sanitarios: reducción de tiempos de respuesta para el otorgamiento de los registros sanitarios. El Decreto 44-23 de DIGEMAPS está desarrollando un modelo de acreditación y estándares de calidad donde las empresas que sean acreditadas puedan obtener los permisos sanitarios de manera inmediata.

Evidencia

5.1.5.1. POA 2024

5.1.5.2. Diagrama de flujo del proceso de exequatur – propuesto OGTIC

5.1.5.3. Diagrama de flujo de proceso de exequatur

| | | |
|---|---|---|
| | <p>– Propuesto MISPAS 5.1.5.4. Comisión de Trabajo MISPAS / MESCYT 5.1.5.5. Decreto 58-23</p> | |
| <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>El MISPAS 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 innovación en los procesos viene dada por varias vías: 1) por planes de mejoras que surgen de la Autoevaluación CAF y de las Auditorías 2) mejoras a los procesos para automatización, 3) por iniciativa del dueño del proceso.</p> <p>Se cuenta con la política de innovación la cual define las estrategias para fomentar las actividades de innovación, teniendo como meta la eficiencia de la gestión orientada a la optimización continua de las actividades y procesos.</p> <p>En proceso de implementación de firma digital, con la colaboración de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).</p> <p>En cuanto a la política de innovación, se encuentra en procesos de implementación. El MISPAS fue galardonado en la 2da edición del concurso Premio Nacional a la Innovación Pública con la plataforma informática para el procesamiento del instrumento de verificación de la calidad del servicio de hogares, asilos en la República Dominicana, siendo preseleccionado nuestro proyecto.</p> | <p>No se evidencia la implementación de la política de Innovación</p> |

Documento Externo
SGC-MAP

Así mismo, la Dirección de Tecnología participó en el concurso Premio Nacional a la Innovación Pública con el Proyecto Asistente virtual ALBA, un chatbot que tiene como propósito mejorar la experiencia del ciudadano que solicita servicios institucionales. Actualmente desde la Máxima Autoridad, Directivos y mandos medios cuenta con la firma digital incorporada.

El MISPAS mantiene a través de la Dirección de Tecnología un monitoreo constante del ingreso y salida de colaboradores bajo el programa de firmas digital, con el fin de mantener actualizado el mismo. Así mismo, se monitorea los sistemas y aplicaciones que utiliza el MISPAS.

En el Autodiagnóstico 2023 se identificó en el área de mejora y la necesidad de implementar la política de Innovación, para fortalecer aún más la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.

Evidencia:

5.1.6.1. Informe Benchmarking Ministerio de Salud Costa Rica.

5.1.6.2. Intercambio buenas prácticas MISPAS-CONANI.

5.1.6.3. DPI-PO-004 Política de Innovación.

5.1.6.4. Solicitud a la OGTIC para acompañamiento en firma digital.

5.1.6.5. Implementación del código QR – firma digital.

5.1.6.6. Solicitudes de Firma Digital.

| | | |
|--|---|--|
| | <p>5.1.6.7. Lista de asistencia a capacitaciones de firma digital - Uso certificado de Firma Digital en el Portal de FIRMAGOB.</p> <p>5.1.6.8. Postulaciones en el concurso Premio Nacional a la Innovación Público.</p> | |
| <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>En la institución se establecen indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos. En el Plan Operativo Anual se establecen metas y objetivos para el cumplimiento de la misión del MISPAS.</p> <p>A través de los planes operativos anuales departamentales, se han definido metas orientadas a los grupos de interés, cuyo cumplimiento es medido trimestralmente.</p> <p>Periódicamente se da seguimiento y monitoreo al cumplimiento de los objetivos y metas de los indicadores gubernamentales a través de matrices diseñadas para tales fines.</p> <p>En adición, se emiten informes regulares relacionados a los resultados de los indicadores de gestión gubernamentales, tales como: Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), Uso de TIC e implementación de Gobierno Electrónico (iTICge), Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, Gestión Presupuestaria, Cumplimiento Ley 200-04, y Transparencia Gubernamental. Además, de los indicadores de resultados, índice de progreso institucional e índice de progreso sectorial.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Mediante el análisis de los resultados del monitoreo del POA y de los informes de gestión de indicadores gubernamentales y de resultados se definen planes de acción para el cierre de las brechas. También se realiza seguimiento constante mediante remisión de correos electrónicos, WhatsApp a los responsables de los indicadores a fin de mitigar riesgos en el logro de las metas.</p> <p>Poniendo en marcha el Plan de Mejora del 2024, se estima el lanzamiento de la primera versión de nuestra carta compromiso al ciudadano en este año 2024.</p> <p>Revisión y ajustes de las metas de los indicadores.</p> <p>Evidencias</p> <p>5.1.7.1. Formato acuerdo de desempeño. 5.1.7.2. Plan Operativo Anual (POA) 2024. 5.1.7.3. Informe Trimestral de Seguimiento y Avance Indicadores de Desempeño Institucional. 5.1.7.4. Plan de Trabajo EDI 2024 MISPAS.</p> | |
| <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p> | <p>El MISPAS revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Backup</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado), esto se realiza desde la Dirección de Tecnología y Comunicaciones (TIC).</p> <p>El MISPAS cuenta con el procedimiento de Backups donde se detalla la periodicidad de generación y retención de backup, ver pág 5-6 del citado sección Políticas Generales.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>En el MISPAS los activos de información son garantizados a través del sistema de Backup mediante la creación de script de datos y de rutinas de backups en servidores remotos.</p> <p>La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones vela por el cumplimiento de las políticas de Backups, mediante las revisiones periódicas y la validación de que los procesos hayan sido ejecutados.</p> <p>Basado en los resultados del control, se toman medidas correctivas y se ajustan las estrategias según sea necesario para garantizar el efectivo funcionamiento de la organización y la mejora de los procesos de protección de datos</p> <p>Evidencias 5.2.8.1. Procedimiento de backup (DTI-PR-005). 5.2.8.2. Captura configuración backup Retención. 5.2.8.3. Captura configuración backup Horario. 5.2.8.4. Captura Histórico de backups.</p> | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| La Organización: | | |
| I) 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. | En el MISPAS se 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, a través de buzones de sugerencias y observaciones | |

en el proceso de mejora de los servicios que ofrece la institución; mediante consultas públicas colgadas en página web portal de transparencia y mediante el seguimiento a las demandas de los ciudadanos que llegan a través de la plataforma RUDCT.

Se han involucrado ciertos grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad a través de los proyectos Burocracia 0.

Se ha diseñado una matriz de seguimiento a quejas y sugerencias de los usuarios, donde se monitorea las opiniones recibidas y se gestionan las medidas de subsanación correspondientes. Así mismo, se realizan encuestas de satisfacción ciudadana con el fin evaluar el diseño, entrega y mejora de los servicios que ofrece el MISPAS, así como también de conocer sus expectativas y nivel de satisfacción, a fin de contribuir con la mejora en la calidad de los servicios ofrecidos. Acorde a lo establecido en el Procedimiento de encuesta de Satisfacción Ciudadana.

Se incentiva la colaboración activa de los ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de sus diferentes canales de atención, tales como el Centro de Contacto Directo, Portal 311, Atención al Usuario, Redes Sociales y Buzón de Sugerencias.

Se realiza la recogida de los formularios de quejas y sugerencias depositados por los usuarios en los buzones garantizando cumplir con la medida de subsanación establecida (15 días de respuesta al ciudadano).

Luego de los resultados de las encuestas se realizan planes de mejora de las opiniones y sugerencias de los usuarios, como también de las dimensiones con menor puntuación.

Se gestiona la evidencia de implementación de las demandas recibidas mediante la plataforma RUDCT.

Procedimiento de Quejas y Sugerencias

El MISPAS pondrá en marcha la implementación de un esquema de seguimiento y monitoreo de las acciones correctivas en el plan de mejora del 2024. Se evidencia que se emiten respuestas a las quejas, necesidades y requerimientos de los ciudadanos.

La institución procura involucrar los empleados y actores claves en el diseño y mejora de procesos e identificación de actividades de mejora e innovación en todos los niveles (estratégico, de apoyo y misionales) de la institución.

Evidencia:

5.2.1.1. Invitación a Consulta Pública:
<https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/ante-proyecto-de-reglamento-tecnico-para-la-habilitacion-de-los-servicios-clinicos-quirurgicos-y-de-diagnostico/>.

5.2.1.2. Procedimiento de Encuesta de Satisfacción Ciudadana (DPD-PR-015).

5.2.1.3. Informe de Encuesta de Satisfacción 2023.

5.2.1.4. Presentación Resultados Encuesta de Satisfacción 2023.

| | | |
|---|--|--|
| | <p>5.2.1.5. DPD-CGD-PR-005-Procedimiento-Manejo-de-Quejas-Denuncias-Sugerencias-y-Reclamaciones.</p> <p>5.2.1.6. Matriz de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones (DPD-FO-049) - 2023</p> <p>5.2.1.7. Actas de apertura de buzones.</p> <p>5.2.1.8. Encuesta de contact center de salud mental.</p> | |
| <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> | <p>El MISPAS utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, a través del desarrollo de diferentes plataformas, entre ellas, Ventanilla Única de Salud Pública, Automatización Flujo de Compras, asistente ALBA, Call Center “Cuida tu Salud Mental”, VacunateRD.</p> <p>Automatización de servicios al ciudadano a través de ventanilla única de Salud Pública, ha dado respuesta innovadora en la demanda de los servicios ofrecidos, llegando de manera más oportuna a los usuarios/clientes, como parte de la utilización de métodos innovadores para desarrollar los servicios orientados a los ciudadanos.</p> <p>Automatización del flujo de compras a través del aplicativo disponible para los fines: las áreas requirentes pueden conocer el estatus de sus requerimientos en tiempo real a través del código QR.</p> <p>Asistente Virtual ALBA (Vía WhatsApp) para seguimiento a los servicios solicitudes de alta, resultados pruebas de covid, centros de vacunación, información.</p> | |

Consulta de récord de vacunas a través de VacunateRD y los resultados de las pruebas COVID a través de la página web del MISPAS.

Por otro lado, se puso en funcionamiento, el Centro de Contacto Cuida tu Salud Mental, impulsado por la primera dama Raquel Arbaje y ejecutado por el MISPAS, ofrece información sobre los servicios de atención disponibles para fines de orientación, consulta y acceso, este centro brinda a la ciudadanía el servicio teledirigido de primera ayuda psicológica (PAP) con el propósito de mitigar situaciones de crisis en salud mental, como complemento de la estrategia de la red programática de Salud Mental desarrollada por el Ministerio de Salud.

En el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), se implementan mecanismos de control para monitorear y evaluar la efectividad de las actividades planificadas y desarrolladas en lo respecta a las diferentes plataformas, entre ellas, Ventanilla Única, Automatización Flujo de Compras, asistente ALBA, Call Center “Cuida tu Salud Mental”, VacunateRD.

Basado en los resultados, se toman medidas para mejorar las prácticas existentes o implementar nuevas acciones que fortalezcan los métodos innovadores orientados al ciudadano/cliente y a la demanda.

Evidencia:

5.2.2.1. POA 2024.

5.2.2.2. Solicitudes de compras con Código QR.

5.2.2.3. Pantalla de la Ventanilla Única.

5.2.2.4. Pantallas de Asistente virtual ALBA.

| | | |
|--|--|--|
| | 5.2.2.5. Monitoreo Sistemas implementados. | |
| 3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas. | <p>En el MISPAS se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos/clientes mediante la capacitación de nuestros colaboradores, la creación de un Comité de transversalización de género, Plan Estratégico para la transversalización del enfoque de género 2022-2030 y la emisión de Boletines de Género en Salud “Violencia contra la mujer: el sistema de salud responde”.</p> <p>Durante el año 2023 se realizaron capacitaciones a los colaboradores en materia de diversidad de género, así mismo, fue actualizado el comité y aprobado mediante Resolución Núm. 015-2023 del MISPAS.</p> <p>Durante la realización del Plan Estratégico para transversalización del enfoque de género 2022-2030 aprobado mediante Resolución Núm. 002-2022 se contó con la participación de grupos de intereses claves como son: Ministerio de la Mujer, MEPyD, la Organización Panamericana de Salud y el Servicio Nacional de Salud (SNS).</p> <p>El Departamento de Igualdad de Género anualmente pone a disposición del público en general el Boletín sobre Género y Salud, en el marco de la conmemoración del 25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres. El objetivo de esta publicación es dar a conocer información sobre los eventos o</p> | |

problemas e intervenciones basados en las necesidades diferenciadas de mujeres y hombres, en todas las etapas de la vida y atendiendo a condiciones particulares, que contribuyan a la salud de la población.

En el marco de la conmemoración del 8 de marzo del 2024, día Internacional de las Mujeres, el Departamento de Igualdad de Género en colaboración con la OPS realizó el Seminario Virtual “Temas Emergentes en la Agenda por la Salud, la Igualdad y los Derechos de las Mujeres”.

Mesa de atención obstétrica – Género atención obstétrica y neonatal para erradicar la violencia obstétrica.

Creación de Mesa técnica interinstitucional salud, género y discapacidad, a través de la cual se plantea aplicar las medidas de acceso universal en el MISPAS.

Mecanismo Coordinación para la respuesta a la violencia de género – creado por resolución.
Inclusión del componente de género en el proceso de inducción institucional.

Capacitación al personal de DTI, Nutrición en materia de Género, Dirección Materno Infantil y Salud Mental.

Acompañamiento técnico para ejecución de acciones con incorporación del enfoque de género por parte de las diferentes áreas del MISPAS. (Recursos Humanos, Programa adolescente, salud

| | | |
|---|--|--|
| | <p>mental, programa de lesiones y violencia, Dirección General de Epidemiología)</p> <p>A través del cumplimiento del Plan Estratégico para transversalización del enfoque de género 2022-2030, el Plan Operativo Anual del Departamento de Igualdad de Género y el Plan de Capacitación Institucional con actividades de género, así mismo con la implementación de la política transversal de género.</p> <p>Basado en los resultados, se toman medidas para mejorar las prácticas existentes o implementar nuevas acciones que fortalezcan la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.2.3.1. Comité de Transver. con Enfoque de Género.</p> <p>5.2.3.2. Acta de reunión del Comité.</p> <p>5.2.3.3. Plan Estratégico para transversalización del enfoque de género 2022-2030.</p> <p>5.2.3.4. Plan Operativo Anual del Departamento de Igualdad de Género.</p> <p>5.2.3.5. Plan de Capacitación Institucional con actividades de género.</p> <p>5.2.3.6. Encuentro para la revisión de la Guía y Protocolo sobre Violencia Física, Psicológica y Sexual.</p> | |
| <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en</p> | <p>Para garantizar la accesibilidad a los servicios, en el MISPAS, se promueve la utilización de diferentes medios para el acceso por parte de nuestros usuarios/clientes, estos son: Asistencia Presencial.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p> | <p>(Sede Central, Dirección de Acceso a Medicamentos de Alto Costo, Direcciones Provinciales, Punto GOB Santiago), Servicios en Línea a través del sistema de ventanilla única de Salud Pública disponible en la Página Web, redes sociales, portal www.gob.do, observatorio del MAP. Asistencia de salud mental de los ciudadanos a través de la Línea Cuida tu salud Mental.</p> <p>El MISPAS cuenta con horarios de servicios al público 8:00 AM – 4:00 PM para la sede central, y Direcciones provinciales de Salud, Dirección de Acceso a Medicamentos de Alto Costo.</p> <p>A través del sistema de ventanilla única de Salud Pública los servicios están disponibles para ser solicitados las 24 horas del día, de igual manera el ciudadano puede cargar la documentación requerida, dar seguimiento a su solicitud y recibir el servicio final.</p> <p>En nuestra página web se mantienen actualizadas las informaciones sobre la institución y la disponibilidad de horarios, contacto, dirección, así como también los requisitos, costos de los servicios, así como accesibilidad al Catálogo de Medicamentos Disponibles Alto Costo, además, incluye el menú de accesibilidad, que permite a personas con discapacidad mejorar su experiencia de acceso al contenido.</p> <p>Los resultados de la prueba de Covid, el seguimiento a las solicitudes de Alto Costo y las informaciones del centro de vacunación están a la</p> | |
|---|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| | <p>disposición del ciudadano a través del Asistente virtual ALBA vía WhatsApp. Se dispone de variedad de formatos en papel y electrónico de documentos con informaciones relevantes para nuestros usuarios.</p> <p>Monitoreo constante de la página web, redes sociales, y del sistema de ventanilla única en cuanto a la disponibilidad de los servicios.</p> <p>Basado en los resultados de las actividades desarrolladas y controladas, se toman medidas para mejorar las prácticas existentes o implementar nuevas acciones que promuevan la accesibilidad a los productos y servicios de la organización.</p> <p>Evidencias: 5.2.4.1. Pantalla de la Ventanilla Única. 5.2.4.2. Pantallas para consultar los servicios en la página web. 5.2.4.3. Listado de servicios Ventanilla Única. 5.2.4.4. Pantallas de Asistente virtual ALBA. 5.2.4.5. Pantallas de consulta de solicitudes vía Instagram. 5.2.4.6. Pantalla de promoción de la Línea Cuida tu Salud Mental.</p> | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. | En el MISPAS se coordinan los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras | |

Documento Externo
SGC-MAP

organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicios. Estos procesos estratégicos, misionales y de apoyo se alinean a las disposiciones de la ley 42-01 y la ley 87-01, evidenciado en los manuales de procedimientos del MISPAS se establecen las interacciones entre nuestras dependencias y otras organizaciones relacionadas.

En adición, se establecen y mantienen acuerdos de colaboración y/o convenios con socios claves del sector salud y se sostiene una estrecha vinculación con organismos de cooperación internacional vinculados al área, como INCORT, INTEC, MEPYD, CEMEX, OGTIC, MAP, MINISTERIO DE TURISMO, SISALRIL, CAASD, CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL, SNS, Ministerio de Educación, OPS-OMS, UNFPA, AFENET, CDC y demás, para fortalecer la red de atención pública mediante la formulación y ejecución de programas y proyectos con impacto a nuestros ciudadanos/clientes.

A nivel interno se coordinan los procesos a través del sistema de gestión integrado. Existe coordinación entre las áreas que participan en la prestación de servicios de autorización sanitaria como DIGEMAPS, Dirección de gestión de servicios al usuario, Habilitación, Jurídica, DPS / DAS y el Laboratorio Nacional de Salud Dr. Defillo.

Así mismo, se realizó un diagnóstico del registro de nacimiento y defunciones, un proceso que consiste en el reporte oportuno de los nacimientos y defunciones ocurridas en los hospitales y clínicas dominicanas, con el propósito de generar

| | | |
|--|---|--|
| | <p>información de valor para el diseño, aplicación y evaluación de programas de salud pública, salud materno-infantil y otros programas.</p> <p>Monitoreo trimestral del POA y seguimiento al cumplimiento de los acuerdos y/o convenios mediante la Matriz de Convenios Sectoriales.</p> <p>Basado en los resultados de las actividades desarrolladas y controladas, se toman medidas para coordinar los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la cadena de servicio de salud.</p> <p>Evidencias: 5.3.1.1. Mapa de Procesos. 5.3.1.2. MOF. 5.3.1.3. Cronograma y Diagnóstico De Registro de Nacimiento y Defunción. 5.3.1.4. Matriz de convenios 2023.</p> | |
| <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> | <p>El MISPAS desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos, a través de la Iniciativa presidencial “Vigilancia Epidemiológica Fortalecida, Investigación de Brotes y Control de COVID-19”.</p> <p>El MISPAS ha desarrollado y actualizado el Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica (SINAVE), impactando positivamente a centros de salud públicos, privados, organizaciones no gubernamentales (ONG), sanidad militar y laboratorios. Además, dispone de la aplicación móvil del SINAVE.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Contamos con el Sistema de Alerta Temprana (SAT) disponible para los centros de salud y el personal médico.</p> <p>Así mismo, se dispone de un sistema compartido llamado Ulticabinet, en el que interactúan: DIGEMAPS, actualmente institución descentralizada del MISPAS.</p> <p>Monitoreo constante de los sistemas en cuanto a la disponibilidad para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>Basado en los resultados de las actividades desarrolladas y controladas, se toman medidas para mejorar el desarrollo de los sistemas compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.3.2.1. Hitos de Iniciativa presidencial “Vigilancia Epidemiológica Fortalecida, Investigación de Brotes y Control de COVID-19”.</p> <p>5.3.2.2. Captura de pantalla del SINAVE.</p> <p>5.3.2.3. Captura de pantalla del Sistema de Alerta Temprana (SAT).</p> <p>5.3.2.4. Captura de pantalla del Sistema ULTICABINET.</p> <p>5.3.2.5. Matriz de mantenimientos a los sistemas y aplicaciones.</p> | |
| <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> | <p>EL MISPAS ha establecido grupos de trabajo con diferentes instituciones con el objetivo de solucionar problemas y definir acciones de mejoras, planificadas en la Plan Nacional</p> | |

Estratégico de Salud 2020-2023 y Plan Operativo Anual.

Se realizan encuentros virtuales o presenciales con los proveedores y entes rectores, con miras a revisar métodos de trabajo y/o dar solución a situaciones presentadas.

- Mesa de Turismo en Salud
- Mesa técnica MISPAS/SNS para la Disposición Asegurada de Insumos Anticonceptivos, seguimiento a la logística y suministro de métodos anticonceptivos, estimación de compra.
- Se revisó el Plan Integral en Salud para Personas Afrodescendientes, con representantes de varios sectores involucrados al tema (UNFPA, MEPyD), incluyendo la academia, Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU).
- Se realizaron mesas de trabajo con los ministerios de Educación (MINERD), Economía Planificación y Desarrollo, Servicio Nacional de Salud (SNS) y el Programa de Medicamentos Esenciales y Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL) para desarrollar el Programa Salud Escolar.

Plan estratégico nacional para dar respuesta y control integral del dengue un trabajo conjunto por parte de instituciones gubernamentales, sector privado y la comunidad.

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Posterior a estas, se planifican, ejecutan y se da seguimiento de manera sistemática a los compromisos asumidos por las partes, utilizando formatos estandarizados como listas de asistencia, agendas y actas de reunión.</p> <p>Encuentro para dar seguimiento a la Mesa Técnica encargada de la reforma del sector Salud, con la participación del MAP.</p> <p>Basado en los resultados de las actividades desarrolladas y controladas, se toman medidas para crear y dar seguimiento a los grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>Evidencia: 5.3.3.1. Plan Operativo Anual 2023. 5.3.3.2. Minuta de reunión Comité de Calidad 20.04.2023. 5.3.3.3. Reunión de trabajo y de cumplimiento con diferentes órganos: https://msp.gob.do/web/?p=16834 5.3.3.4. Fotografías de grupos de trabajo y mesa de trabajo.</p> | |
| <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> | <p>El MISPAS cuenta con la Política de Innovación (DPI-PO-004) que establece la incorporación de incentivos y condiciones para que los empleados creen procesos innovadores.</p> <p>Por otro lado, a nivel interno, se han implementado herramientas como: las Google drive, licencias de Office 365, que permiten el acceso a aplicaciones y herramientas de trabajo y productividad en línea (Teams, One Drive, entre otras). Además, a través de la Dirección de Tecnologías de Información se</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>gestionan proyectos de herramientas tecnológicas que facilitan la integración de procesos interorganizacionales.</p> <p>El MISPAS ha desarrollado la plataforma informática para el procesamiento del instrumento de verificación de la calidad del servicio de hogares, asilos en la República Dominicana</p> <p>A través del programa de adulto mayor se monitorea de manera sistemática la calidad de los servicios de cuidados de Hogares y Asilos de Adultos Mayores en el país.</p> <p>Basado en los resultados de las actividades desarrolladas y controladas, se toman medidas para incorporar incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales</p> <p>Evidencias: 5.3.4.1. Política para la Gestión de la Innovación. 5.3.4.2. PPT Plataforma informática para el procesamiento del instrumento de verificación de la calidad del servicio de hogares/asilos en la República Dominicana. 5.3.4.3. Licencias plataforma Office 365.</p> | |
| <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> | <p>En el MISPAS se 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, esto se evidencia a través de la generación de acuerdos y convenios para facilitar la prestación</p> | |

de servicios y el intercambio de datos con distintas instituciones.

La institución ha desarrollado acuerdo de estándares comunes en el intercambio de datos y servicios:

- Acuerdo con el Consejo Nacional de la Seguridad Social para mejorar el servicio de evaluación del grado de discapacidad de los afiliados del sistema.
- Convenio con Supérate para beneficiar a mujeres embarazadas, niños y niñas menores de 5 años, y grupos especiales de riesgo.
- Convenio Mescyt, SNS y UASD para la capacitación y especialización del personal de enfermería de la Red Pública Nacional para mejorar los sistemas de salud y contribuir al desarrollo del país.
- Reforma de las instituciones gubernamentales que conforman el sector salud en coordinación con el Ministerio de Administración Pública.
- Acuerdo de colaboración estratégica con el Ministerio de Educación para incluir a los estudiantes de 6.º de bachillerato de los centros de educación pública del país, en el Plan Nacional contra el Dengue.
- Implementación de la Estrategia Burocracia Cero: Proceso de gestión de Exequátur, interoperabilidad universidades, MESCYT y Poder ejecutivo.

- Se estableció acuerdo entre MISPAS - (CNC), (MAP), Y (OGTIC) para establecer las obligaciones y compromisos de cada una de las partes para la implementación de un lugar físico para el centro de acopio documental-Santiago, con el objetivo de recibir la documentación requerida para la realización de los trámites de exequátur de ley para los profesionales de la salud y registro de farmacias de la región norte en la República Dominicana, así como para la entrega de los exequátur de salud, registros de farmacia, no objeciones, y certificaciones vinculadas con estos trámites, solicitud de inscripción de drogas controladas clase A, y solicitud de inscripción de drogas controladas clase B, (para establecimientos privados), así como todos los servicios que brinda el MAP.
- Acuerdos con Asociación De Voluntarias Del Instituto De Oncología Dr. HERIBERTO PIETER y con diferentes ARS (SEMMA, ARS PRIMERA/ HUMANO/ ARS UNIVERSAL) para la dispensación de medicamentos a pacientes autorizados por el MISPAS a través de La Dirección De Acceso De Medicamentos De Alto Costo.
- Diagnóstico Actual: Registro de Nacimiento y Defunción- DPS/DAS y hospitales (Maternidad de Los Minas, hospital Dr. Jacinto Mañón y clínica Rodríguez Santos).
- Convenio de cooperación entre el MISPAS Y CAASD para la fiscalización, vigilancia y control, del consumo y expendio de agua potable en las plantas procesadoras y fábricas de hielo, en el gran Santo Domingo.

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Mejora en la prestación, tarifas y gestión en la entrega de los servicios, entre el MISPAS, MT, SISALRIL, CDM, Consejo De Especialidades Médicas Especializadas, ARS, la asociación de centro diagnósticos (ANADI) La Asociación Nacional De Laboratorios Privados (ANDELAP) y la Asociación Nacional De Clínicas Y Hospitales Privados (ANDECLIP). • Acuerdo entre MISPAS/HEMOCENTRO/ SNS para sentar las bases de las operaciones y logísticas de trabajo entre los nodos, centros periféricos y hemocentro nacional. <p>Monitoreo y seguimiento al cumplimiento de los acuerdos y/o convenios mediante la Matriz de Convenios Sectoriales.</p> <p>Basado en los resultados de las actividades desarrolladas y controladas, se toman medidas para facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.3.5.1. Matriz de acuerdos y convenios interinstitucionales 2024.</p> <p>5.3.5.2. Fotografías de firmas de Acuerdos.</p> <p>5.3.5.3. Acuerdo.</p> | |
| <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p> | <p>En el MISPAS, se utilizan asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) que permite la prestación de servicios coordinados a través de acuerdos con instituciones gubernamentales para facilitar la prestación de los servicios que brinda el Ministerio.</p> | |

El MISPAS, ha firmado acuerdos con otras instituciones para facilitar o mejorar la calidad de la prestación de los servicios que se brindan.

Se evidencia el uso de las asociaciones en los diferentes niveles, por medio de las alianzas con las ASFL.

Además, ejecuta alianzas con organizaciones de cooperación internacional para impulsar la implementación de programas y proyectos destinados a fortalecer el sistema de salud nacional, y corregir desviaciones en los indicadores de gestión clínica.

Monitoreo y seguimiento al cumplimiento de los acuerdos y/o convenios mediante la Matriz de Convenios Sectoriales.

Basado en los resultados de las actividades desarrolladas y controladas, se utilizan asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.

Evidencias:

5.3.6.1. Matriz de acuerdos y convenios.

5.3.6.2. Minuta de reunión de la Comisión Mixta de Habilitación ASFL del MISPAS.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------|------|--------|------|--------|------|--------|------|-----|----------|-------------------|-----|------|--|
| La opinión de los ciudadanos/clientes sobre: | | | | | | | | | | | | | | | | |
| I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros). | <p>En el Ministerio de Salud Pública se ha realizado como todos los años la encuesta de satisfacción para evaluar la imagen global y percepción pública sobre los diferentes aspectos del desempeño de la organización. Los resultados de estas mediciones se muestran a continuación:</p> <table border="1" data-bbox="808 816 1281 1040"> <thead> <tr> <th>Años</th> <th>% de Satisfacción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>81.57%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>89.69%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>84.90%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>88%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="808 1078 1281 1190"> <thead> <tr> <th>Objetivo</th> <th>Cumplimiento 2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>87%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>El Ministerio de Salud Pública ha demostrado un compromiso constante con la mejora de la satisfacción ciudadana. A lo largo de los últimos cuatro años, los niveles de satisfacción han superado</p> | Años | % de Satisfacción | 2021 | 81.57% | 2022 | 89.69% | 2023 | 84.90% | 2024 | 88% | Objetivo | Cumplimiento 2024 | 87% | 100% | |
| Años | % de Satisfacción | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2021 | 81.57% | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2022 | 89.69% | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2023 | 84.90% | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2024 | 88% | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objetivo | Cumplimiento 2024 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 87% | 100% | | | | | | | | | | | | | | | |

consistentemente el **80%**. En 2022 se alcanzó el pico más alto con un **89.69%**, seguido de una ligera disminución en 2023 a **84.90%**. Sin embargo, en 2024 se registró un aumento a **88.00%**, superando el objetivo establecido del **87%** y logrando un cumplimiento del **100%**. Esto evidencia una gestión eficaz y un enfoque en la mejora continua de la percepción pública y la calidad de los servicios prestados.

Evidencia:

6.1.1.1.1. Informe de Resultado Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021, 2022, 2023 y 2024.

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).

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) ha aplicado anualmente una encuesta que mide distintas dimensiones de la atención hacia el ciudadano/cliente. Los resultados de estas mediciones se presentan a continuación:

| Dimensión | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-------------------------|--------|--------|--------|------|
| Elementos tangibles: | 86.48% | 89.69% | 84.9% | 92% |
| Fiabilidad: | 88.13% | 84.53% | 87% | 91% |
| Capacidad de Respuesta: | 71.97% | 88.1% | 83.11% | 85% |
| Seguridad: | 72.07% | 92.86% | 91.8% | 92% |
| Empatía: | 85.18% | 90.88% | 89.2% | |

| | <p>Evidencia: 6.1.1.2.1. Informe de resultados encuesta de satisfacción 2024, 2023, 2022, 2021</p> | | | | | | | | | |
|---|---|------|-----------------|------|---|------|---|------|---|--|
| <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> | <p>El Ministerio de Salud ha planificado realizar consultas públicas sobre los documentos emitidos por la institución. Estas consultas se llevan a cabo a través del portal de transparencia, permitiendo a los ciudadanos/clientes expresar sus opiniones e involucrarse en los procesos desarrollados. La consulta pública se ha realizado en los años anteriores de la siguiente manera:</p> <table border="1" data-bbox="808 641 1281 828"> <thead> <tr> <th>Años</th> <th>Cant. Consultas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p>El Ministerio de Salud ha demostrado un compromiso con la transparencia y la inclusión de la ciudadanía en los procesos institucionales a través de la realización de consultas públicas anuales. En 2022 y 2024, se realizaron 6 consultas públicas cada año, lo que refleja un alto nivel de interacción con los ciudadanos. Sin embargo, en 2023, solo se llevaron a cabo 2 consultas, lo cual representa una disminución significativa en comparación con los otros años.</p> <p>Esta variabilidad en la cantidad de consultas puede indicar fluctuaciones en la necesidad de retroalimentación ciudadana o cambios en las prioridades de la institución. No obstante, el</p> | Años | Cant. Consultas | 2022 | 6 | 2023 | 2 | 2024 | 6 | |
| Años | Cant. Consultas | | | | | | | | | |
| 2022 | 6 | | | | | | | | | |
| 2023 | 2 | | | | | | | | | |
| 2024 | 6 | | | | | | | | | |

| | <p>retorno a un mayor número de consultas en 2024 sugiere una reactivación del compromiso con la participación ciudadana.</p> <p>Evidencia: 6.1.1.3.1. Informe de transparencia de la Oficina de Acceso a la Información 2023. 6.1.1.3.2. Informe de transparencia de la Oficina de Acceso a la Información 2022.</p> | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-------------|-----------|-------------|---|------|-----|-----|--------|------|-----|-----|------|--|
| <p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> | <p>El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) muestra una notable apertura ante cualquier requerimiento de información solicitado por sus grupos de interés mensualmente. Los datos de los últimos años se presentan a continuación:</p> <table border="1" data-bbox="743 704 1337 815"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Recibidas</th> <th>Respondidas</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2023</td> <td>626</td> <td>616</td> <td>98.40%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>594</td> <td>594</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>El MISPAS ha demostrado un compromiso sólido con la transparencia y la eficiencia en la respuesta a las solicitudes de información por parte de sus grupos de interés. En 2022, el MISPAS respondió el 100% de las 594 solicitudes recibidas, evidenciando una gestión ejemplar en términos de atención y respuesta.</p> <p>En 2023, aunque hubo un aumento en el número de solicitudes recibidas, alcanzando 626, el porcentaje de respuestas fue ligeramente menor, con un 98.40%. Este alto porcentaje de respuesta continúa reflejando un nivel de eficiencia muy elevado, asegurando que la gran mayoría de las solicitudes fueron atendidas de manera oportuna.</p> | Año | Recibidas | Respondidas | % | 2023 | 626 | 616 | 98.40% | 2022 | 594 | 594 | 100% | |
| Año | Recibidas | Respondidas | % | | | | | | | | | | | |
| 2023 | 626 | 616 | 98.40% | | | | | | | | | | | |
| 2022 | 594 | 594 | 100% | | | | | | | | | | | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | <p>Evidencias: 6.1.1.1.4.1. Memoria 2023 de la OAI</p> | | | | | | | | | | | |
|--|---|------|----------|------|------|--------|------|------|--------|------|--------|--|
| <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p> | <p>El MISPAS ha realizado la Evaluación del Portal de Transparencia del 2024, 2023 y 2022 de acuerdo a lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="743 423 1354 565"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Promedio</th> <th>Meta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2024</td> <td>97.31%</td> <td rowspan="3">100%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>98.55%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>95.03%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Estos resultados demuestran un compromiso continuo con la transparencia y la mejora de la calidad de la información disponible para los ciudadanos. A pesar de no alcanzar el 100% de la meta establecida, los promedios obtenidos en los últimos tres años reflejan un alto nivel de cumplimiento y una tendencia positiva en el rendimiento del portal de transparencia.</p> <p>Evidencias: 6.1.1. 5.1. Informe de Oficina de Acceso a la Información (OAI) 2023. 6.1.1.5.2. Informe de Oficina de Acceso a la Información (OAI) 2022.</p> | Año | Promedio | Meta | 2024 | 97.31% | 100% | 2023 | 98.55% | 2022 | 95.03% | |
| Año | Promedio | Meta | | | | | | | | | | |
| 2024 | 97.31% | 100% | | | | | | | | | | |
| 2023 | 98.55% | | | | | | | | | | | |
| 2022 | 95.03% | | | | | | | | | | | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora | | | | | | | | |
|---|---|-----------------|--------|------|--------|------|-------|------|-----|--|
| <p>La opinión de los usuarios sobre:</p> | | | | | | | | | | |
| <p>I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> | <p>El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) realiza anualmente una encuesta de satisfacción ciudadana para medir el nivel de confianza de los ciudadanos/clientes en la institución y en los productos y servicios que brinda. Aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir el impacto en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Los resultados de la encuesta en los últimos años son los siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="747 678 926 881"> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>87.22%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>88.10%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>88.9%</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>91%</td> </tr> </tbody> </table> <p>El MISPAS ha mantenido altos niveles de confianza entre los ciudadanos/clientes en los últimos años, como se refleja en las encuestas de satisfacción. En 2021, el 87.22% de los encuestados se sintieron en confianza por el trato recibido. Este porcentaje aumentó ligeramente en 2022 a 88.10% y continuó creciendo en 2023 hasta alcanzar un 88.90%. en 2024 se observó se mantuvo la tendencia hacia la alza alcanzando 91%.</p> <p>La institución está en proceso de establecer metas concretas para medir y mejorar este aspecto crítico,</p> | 2021 | 87.22% | 2022 | 88.10% | 2023 | 88.9% | 2024 | 91% | |
| 2021 | 87.22% | | | | | | | | | |
| 2022 | 88.10% | | | | | | | | | |
| 2023 | 88.9% | | | | | | | | | |
| 2024 | 91% | | | | | | | | | |

| | <p>lo que refleja un compromiso con la calidad de vida y la satisfacción de los ciudadanos</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.1.2.1.1 Informe de encuesta de satisfacción 2024,2023,2022 y 2021</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---------|------|--------|------|------|---|-----|-----|-----|--------|---|-----|-------|-----|--------|---|-----|-------|-----|--------|--|
| <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>El Ministerio ha identificado a través de las encuestas realizadas la opinión de sus usuario, con respecto a los apartados de la accesibilidad de la siguiente forma:</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir el impacto en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes en lo que respecta a:</p> <p>1.- Facilidad de acceso a la ubicación donde se brinda el servicio: 2.- Horarios de apertura y servicio: 3.- Tiempo de espera del servicio:</p> <table border="1" data-bbox="745 946 1335 1065"> <thead> <tr> <th>Impacto</th> <th>2024</th> <th>2023</th> <th>2022</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>92%</td> <td>91%</td> <td>90%</td> <td>92.77%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>92%</td> <td>85.7%</td> <td>83%</td> <td>87.53%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>84%</td> <td>79.4%</td> <td>86%</td> <td>73.43%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencias:</p> <p>6.1.2.2.1 Informe de resultados encuestas de Satisfacción ciudadana 2021,2022, 2023 y 2024.</p> | Impacto | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 1 | 92% | 91% | 90% | 92.77% | 2 | 92% | 85.7% | 83% | 87.53% | 3 | 84% | 79.4% | 86% | 73.43% | |
| Impacto | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 92% | 91% | 90% | 92.77% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 92% | 85.7% | 83% | 87.53% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 84% | 79.4% | 86% | 73.43% | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> | <p>De acuerdo con los resultados de las evaluaciones realizadas sobre la calidad de los productos y servicios, en la variable de tiempo que tarda la institución en darle respuesta.</p> <p>En el MISPAS, aunque aún no se han definido objetivos específicos para medir este aspecto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas para medir el impacto en la calidad de vida de los ciudadanos y clientes.</p> <p>Resultados obtenidos:</p> <table border="1" data-bbox="747 548 1354 618"> <thead> <tr> <th>2024</th> <th>2023</th> <th>2022</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>81%</td> <td>81.5%</td> <td>84%</td> <td>57.25%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencias:</p> <p>6.1.2.3.1 Informe de encuesta de satisfacción 2024, 2023, 2022 y 2021.</p> | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 81% | 81.5% | 84% | 57.25% | |
|--|---|------|--------|------|------|-----|-------|-----|--------|--|
| 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | | | | | | | |
| 81% | 81.5% | 84% | 57.25% | | | | | | | |
| <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> | <p>De acuerdo con los resultados de las evaluaciones realizadas sobre la calidad de los productos y servicios, se ha identificado la siguiente tendencia:</p> <p>En el MISPAS, aunque aún no se han definido objetivos específicos para medir este aspecto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas para medir el impacto en la calidad de vida de los ciudadanos y clientes.</p> <p>Según el cálculo de la muestra obtenida para la Encuesta de Satisfacción de servicios ofrecidos por el MISPAS 2024, el rango de edad promedio de los usuarios oscila entre los 18 hasta los 70 años, siendo</p> | | | | | | | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>su mayoría de 18-35 años con la representación de un 52.% de la población. Así mismo el comportamiento por genero fue de 75% Femenino y un 25% masculino.</p> <p>Para asegurar que nuestros servicios sean asequibles sin importar la edad, genero y discapacidad contamos con el servicio vía ventanilla física y virtual.</p> <p>Evidencias: 6.1.2.4.1. Informe de encuesta de satisfacción 2024, 2023, 2022 y 2021</p> | |
| <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> | <p>En el MISPAS cada año planifica procesos y actividades innovadoras para ofrecer servicios tanto internos como externos.,</p> <p>ULTICABINET:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de una plataforma de gestión de documentos. • Recepción de documentos por parte de los usuarios, los cuales son escaneados y cargados a la plataforma para su análisis y tramitación. <p>Portal de Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de un portal de servicios para que los ciudadanos puedan solicitar servicios de su interés y recibirlos a través del mismo canal. | <p>No se evidencia medición de la percepción en cuanto a la Capacidad de la organización para la innovación.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Funcionalidades del portal incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta de resultados de pruebas de COVID. • Solicitud y seguimiento de medicamentos de alto costo. • Consulta del estatus de los registros sanitarios. <p>Evidencia:</p> <p>6.1.2.5.1. Captura de pantalla Portal de Servicios.</p> <p>6.1.2.5.2. Captura de pantalla Consulta pruebas de COVID.</p> <p>6.1.2.5.3. Captura de pantalla medicamentos de alto costo.</p> | |
| <p>6) Agilidad de la organización.</p> | <p>Dentro del proceso de revisión de nuestros procesos, el MISPAS en búsqueda de agilizar y agregar valor a sus servicios prioriza la digitalización e innovación en la gestión de sus procesos, el ministerio</p> <p>Con la iniciativa presidencial Implementación de la Estrategia Burocracia Cero Ministerio de Salud y sus Dependencias, llevada a cabo desde el junio del 2021, con el objetivo principal de rediseñar y la mejora continua de los procesos institucionales con la finalidad de asegurar el acceso a servicios con criterios de calidad, eficacia y eficiencia</p> <p>Esta iniciativa presidencial ha resultado en significativos avances hacia la mejora de la eficiencia y transparencia de los procesos de Registro</p> | |

Sanitario y Exequátur, beneficiando a los ciudadanos y optimizando los recursos gubernamentales.

La simplificación y transformación digital de los servicios de la Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios (DIGEMAPS), incluyó la revisión de catorce (14) trámites. Como resultado, los tiempos de respuesta se redujeron entre un 65% y un 75% para medicamentos, alimentos y bebidas, disminuyendo de 140 a 40 días. Este cambio representa un potencial ahorro de costos estimado en RD\$32,852.47 millones.

Se implementó la digitalización del trámite de Exequátur, y de los servicios de certificaciones y carta de trámite, abarcando desde realizar solicitudes, seguimiento hasta la recepción del documento en formato digital, incluye firma electrónica y un código de validación QR, eliminando la necesidad de trasladarse a la sede central del Ministerio de Salud y ahorrando gastos de bolsillo para los usuarios. A la fecha, se ha impactado positivamente aproximadamente a 3,709 profesionales de la salud.

Desarrollo y publicación de API para consulta de Exequátur, esta interfaz permite integrar a aplicaciones del Ministerio de Salud Pública y a aplicaciones de usuarios externos, una consulta automatizada del registro de Exequátur de profesionales de la salud, contribuyendo a la implementación de una arquitectura de interoperabilidad entre sistemas internos y externos.

| | | |
|---------------------------------------|--|--|
| | <p>Además, se implementó la plataforma X-ROAD como canal de interoperabilidad, en cumplimiento con el Marco Nacional de Interoperabilidad Gubernamental, para facilitar la interconexión con otras entidades del Estado. En ese sentido, se habilitó la comunicación con la Ventanilla Única de Construcción, permitiendo que la información requerida para el trámite de certificación de no objeción a planos sea consultada de manera electrónica y que los permisos puedan ser validados sin necesidad de que el ciudadano realice desplazamientos.</p> <p>La digitalización de los trámites ha facilitado la trazabilidad y el seguimiento de los procesos, mejorando significativamente la experiencia de los usuarios y optimizando los recursos internos. En particular, la implementación de plataformas digitales ha permitido una gestión más eficiente, reduciendo los tiempos de respuesta y asegurando una mayor transparencia en todas las etapas de los trámites administrativos.</p> <p>Evidencias: 6.1.2.6.1. Informe de cierre iniciativa presidencial Implementación de la estrategia burocracia cero Ministerio de salud y sus dependencias.</p> | |
| 7) Digitalización en la organización. | El Ministerio de Salud en miras de mejorar el uso de la tecnología para la prestación de los Servicios a sus usuarios ha realizado en el 2023 una evaluación de los datos que son levantados de estos servicios. Y a pesar de que no se cuenta con una data histórica de | |

los periodos anteriores en la digitalización en la organización o uso de herramientas tecnológicas para la prestación de los servicios, se tiene la siguiente información:

Se evidencia que el MISPAS está iniciando la reducción del uso de la formularios y soportes manuales, representado solo en un 15% a diferencia de un otras herramientas tecnológicas como son Access, Excel y otras que van en aumento:

En cuanto al uso de Excel se ha identificado un 30% de utilización y de Access un 20%, para el periodo del 2023.

En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir el impacto en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes.

Evidencia:

6.1.2.7.1. Informe del Diagnóstico y Plan de Desarrollo del Sistema de Información General de Salud 2023.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora | | | | | | | | |
|---|---|-----------------|-------|------|------|-----|-----|-------|-------|--|
| <p>I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> | <p>El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) realiza evaluaciones periódicas del rendimiento de los tiempos en la prestación de servicios. Este factor es uno de los pilares fundamentales para medir la calidad de los servicios brindados.</p> <p>En la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios, específicamente en la dimensión de Capacidad de Respuesta, se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <table border="1" data-bbox="743 821 1354 894"> <thead> <tr> <th>2024</th> <th>2023</th> <th>2022</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85%</td> <td>83%</td> <td>88.5%</td> <td>71.9/</td> </tr> </tbody> </table> <p>Estos resultados reflejan una mejora continua en la capacidad de respuesta del MISPAS, destacando un aumento significativo del 2021 al 2022, y un mantenimiento de altos niveles de satisfacción en los años subsecuentes. La constante evaluación y análisis de estos indicadores permiten al MISPAS implementar estrategias de mejora continua, asegurando así la excelencia en la prestación de servicios a la ciudadanía.</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas</p> | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 85% | 83% | 88.5% | 71.9/ | |
| 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | | | | | | | |
| 85% | 83% | 88.5% | 71.9/ | | | | | | | |

| | <p>concretas que puedan medir el impacto en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes.</p> <p>Evidencias: 6.2.1.1.1 Resultado encuestas de Satisfacción Ciudadana 2024,2023,2022 y 2021.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------------|------|------|------|----------------|-----|-----|----|----------------|-----|-----|----|------------|----|---|---|------------------|--------|------|------|--|
| <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> | <p>El Ministerio de Salud Pública, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAI), realiza anualmente la evaluación de las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias (DQRS) recibidas por la institución. Este proceso es esencial para identificar áreas de mejora y garantizar la satisfacción de los ciudadanos. A continuación, se presentan los resultados de los últimos años:</p> <table border="1" data-bbox="768 678 1331 847"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2023</th> <th>2022</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DQRS recibidas</td> <td>174</td> <td>181</td> <td>93</td> </tr> <tr> <td>DQRS resueltas</td> <td>163</td> <td>181</td> <td>93</td> </tr> <tr> <td>Pendientes</td> <td>11</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>% de Efectividad</td> <td>93.68%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Estos datos reflejan el compromiso del MISPAS con la resolución efectiva y oportuna de las inquietudes ciudadanas, mostrando un alto porcentaje de resolución en ambos años. El seguimiento y gestión de las DQRS permite al Ministerio implementar acciones correctivas y preventivas, mejorando continuamente la calidad de sus servicios y fortaleciendo la confianza de la población en la institución</p> <p>Evidencia: 6.2.1.2.1.Informe Anual de la Oficina de Acceso a la Información 2023, 2022 y 2021.</p> | Descripción | 2023 | 2022 | 2021 | DQRS recibidas | 174 | 181 | 93 | DQRS resueltas | 163 | 181 | 93 | Pendientes | 11 | 0 | 0 | % de Efectividad | 93.68% | 100% | 100% | |
| Descripción | 2023 | 2022 | 2021 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DQRS recibidas | 174 | 181 | 93 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DQRS resueltas | 163 | 181 | 93 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pendientes | 11 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| % de Efectividad | 93.68% | 100% | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|---|---|---|
| <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> | <p>En el MISPAS, los resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares y calidad a través de el seguimiento y monitoreo al cumplimiento del Plan Operativo, realizado desde la Dirección de Planificación y Desarrollo, además, le da seguimiento a los diferentes sistemas que componen el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública. El cual abarca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las NOBACI, ICI, el SISMAP, el SISCOMPRAS, el SISTICGE, IGP, Transparencia, Ley 200-04, EDI. <p>Por otro lado, vela por el cumplimiento de todos las políticas y procedimientos establecidos en la institución. Propicia la retroalimentación a todas las áreas, comités y comisiones responsables de los diferentes indicadores y presenta informes a la Dirección Ejecutiva.</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir el impacto en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes así como medir los resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> | <p>No se evidencia que el MISPAS se implementara un sistema de evaluación y medición de resultados que permita identificar y corregir errores, así como asegurar el cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad establecidos.</p> |
| <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p> | <p>El MISPAS se encuentra inmerso en un plan de trabajo para la elaboración de su primera carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Evidencias: 6.2.1.4.1. Borrador de Carta Compromiso del MISPAS</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>6.2.1.4.2. Cronograma de Actividades relacionadas con la Carta Compromiso.</p> <p>6.2.1.4.3. Borrador de Portada de Carta Compromiso del MISPAS.</p> | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----------------|---------|------|------|---------------------|--------|---------|---------|------------|---------|---------|---------|--|
| <p>I) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> | <p>El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social cuenta con más de 7 canales de de información y comunicación entre lo que se pueden destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Servicios. • Correos Internos (Infografías) • Página Web del MISPAS • Redes Sociales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Instagram, ○ Twitter, ○ Facebook. • Murales informativos • Prensa • Radio <p>Estadísticas de utilización del Portal de Servicios y página web del MISPAS:</p> <table border="1" data-bbox="743 1117 1354 1247"> <thead> <tr> <th>CANAL</th> <th>2024 *</th> <th>2023</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Portal de Servicios</td> <td>87,395</td> <td>226,587</td> <td>147,346</td> </tr> <tr> <td>Página Web</td> <td>467,784</td> <td>932,456</td> <td>840,960</td> </tr> </tbody> </table> <p>A cada uno de estos canales de comunicación se le hace un seguimiento anual para medir el impacto de</p> | CANAL | 2024 * | 2023 | 2022 | Portal de Servicios | 87,395 | 226,587 | 147,346 | Página Web | 467,784 | 932,456 | 840,960 | |
| CANAL | 2024 * | 2023 | 2022 | | | | | | | | | | | |
| Portal de Servicios | 87,395 | 226,587 | 147,346 | | | | | | | | | | | |
| Página Web | 467,784 | 932,456 | 840,960 | | | | | | | | | | | |

Documento Externo
SGC-MAP

su utilización por parte de las partes interesadas por el MISPAS,

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

Redes Sociales:

Tabla #41. Desempeño en las Redes Sociales
Enero-noviembre 2023

| Desempeño en Redes Sociales |  |  |  |
|-------------------------------------|---|---|---|
| Número de Publicaciones en el mes | 614 | 297 | 604 |
| Alcance / Impresiones (Promedio) | 65,378 | 1,674,989 | 6,732,264 |
| Me gusta por publicación (promedio) | 1734 | 784 | 8934 |
| Interacciones totales del mes | 451,153 | 134,977 | 134,977 |
| Mensajes directos recibido | 1005 | 878 | 5562 |

Fuente: Memoria Dirección de Comunicación Estratégica. MISPAS 2023.

Evidencia:

- 6.2.2.1.1. Informe de Estadísticas de Uso Portales MISPAS 2024.
- 6.2.2.1.2. Memoria Institucional 2023 (pág. 166).
- 6.2.2.1.3. Memoria Institucional 2022 (pág. 107).
- 6.2.2.1.4. Memoria Institucional 2022 (pág. 107).

| <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> | <p>El MISPAS cuenta con las informaciones disponibles de acuerdo a la Política interna de actualización del Portal de Transparencia 6.9, del Manual de Procedimientos de la oficina, OAI-MA-001-V3.</p> <p>El cumplimiento de las informaciones manejadas desde la OAI, es evaluada de manera mensual por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Informe de evaluación de la DIGEIG:</p> <table border="1" data-bbox="747 493 1354 565"> <thead> <tr> <th>2024</th> <th>2023</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>97.31%</td> <td>99.21%</td> <td>95.03%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencia:</p> <p>6.2.2.2.1. Portal de Transparencia 6.2.2.2.2. Evaluación DIGEIG 2022, 2023, 2024 6.2.2.2.3. POA-OAI 2024 6.2.2.2.4. Informes de avances del POA OAI (Pág. 10).</p> | 2024 | 2023 | 2022 | 97.31% | 99.21% | 95.03% | |
|---|---|--------|------|------|--------|--------|--------|--|
| 2024 | 2023 | 2022 | | | | | | |
| 97.31% | 99.21% | 95.03% | | | | | | |
| <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> | <p>El Ministerio de Salud Pública y Asistencia social, evalúa trimestralmente el logro de sus objetivos establecidos en los POAs de acuerdo a las metas pautada en el PEI:</p> <p>2024: La planificación operativa institucional se encuentra integrada por una programación de 270,164 acciones para el periodo 2024, de las cuales 68,114 corresponden al periodo enero-marzo, alcanzando un nivel de ejecución de 88,644 acciones, lo que representa 100% respecto del total de las metas programadas para el periodo.</p> | | | | | | | |

2023:

La planificación operativa institucional estuvo integrada por la programación de 187,046 acciones asociadas a diversas unidades de medida. Estas alcanzaron un nivel de ejecución de 489,387 acciones, lo que representa **100%** respecto del total de las metas programadas para el periodo.

2022:

El porcentaje general de reporte de las dependencias del Ministerio de Salud Pública para el 4to. Trimestre 2022, fue de **79%** (37 /47).

2021:

Para el período Enero - Diciembre 2021 , la planificación operativa institucional estuvo integrada por 1,345,000 productos. Estos alcanzaron un nivel de ejecución de **56%** (754,824/ 1,345,000) respecto del total de las metas físicas programadas para el período.

Los datos reflejan la evolución en la planificación y ejecución de acciones por parte del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) en diferentes años, evaluando su desempeño en función de los objetivos establecidos en los Planes Operativos Anuales (POA) y las metas pautadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI).

Por otro lado, se presenta el progreso que ha tenido el MISPAS en cuanto al los indicadores Gubernamentales EDI:

| No. | Indicadores | 31/12/2023 | 31/3/2024 |
|--|------------------------------------|--------------|--------------|
| 1 | SISMAM | 84.57 | 80.73 |
| 2 | IGP | 85.89 | 88 |
| 3 | SISCOMPRAS | 93.16 | 88.5 |
| 4 | ITCGE | 67.68 | 74.35 |
| 5 | NOBACI | 96.40 | 96.4 |
| 6 | SAIP | 99.29 | 99.79 |
| 7 | Políticas Transversales | 97.80 | 97.8 |
| 8 | Índice de Producción Institucional | 94.33 | 92.84 |
| 9 | Índice de Progreso Sectorial | 40.32 | 27.44 |
| 9 | Índice CAF | N/A | N/A |
| 10 | Satisfacción Ciudadana | N/A | N/A |
| Índice del Desempeño Institucional MISPAS | | 80.66 | 78.04 |

Evidencia:

- 6.2.2.3.1. Avances del POA 4to trimestre 2023
- 6.2.2.3.2. Avances del POA 4to trimestre 2022
- 6.2.2.3.3. Avances del POA 4to trimestre 2021
- 6.2.2.3.4. Avances del POA 1er trimestre 2024
- 6.2.2.3.5. Plan Estratégico Institucional - MISPAS -
- 6.2.2.3.6. PEI 2021-2024
- 6.2.2.3.7. Matriz general EDI-2024

4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.

En el MISPAS se evidencia disponibilidad y facilidad de los Datos Abiertos, dado que son actualizados mensualmente por la OAI y tienen un valor de 5 Puntos, tal como establece la DIGEIG en la Res. DIGEIG No. 002-2021, que Crea el Portal de Transparencia y las Políticas de Estandarización de las divisiones de Transparencia.

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

| Meta | 2024 | 2023 | 2022 |
|------|--------|--------|--------|
| 100% | 96.65% | 99.21% | 95.03% |

Evidencia:

- 6.2.2.4.1. Evaluaciones DIGEIG 2022, 2023, 2024.
- 6.2.2.4.2. Captura Enlace Datos Abiertos.

| <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> | <p>El MISPAS, los horarios están definidos en la página web de las dependencias prestadoras de servicios. Ver portales web. En la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2024 evidencia un resultado de 92%, 85.7%, 94% y 87.53% de satisfacción del horario de atención al público en los años 2024, 2023, 2022 y 2021, respectivamente.</p> <p>Evidencia: Captura de la página web de los horarios definidos</p> | | | | | | | | | |
|--|---|--------|--------|------|------|-----|-------|--------|--------|--|
| <p>6) Tiempo de espera.</p> | <p>Los ciudadanos encuestados de los servicios brindados desde el MISPAS han valorado el tiempo de espera de los servicios de la siguiente manera:</p> <table border="1" data-bbox="747 659 1354 732"> <thead> <tr> <th>2024</th> <th>2023</th> <th>2022</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>84%</td> <td>79.4%</td> <td>85.71%</td> <td>57.25%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Por otro lado, el MISPAS hace un monitoreo de los turnos de los solicitantes a través del sistema de turnos de la Dirección de Gestión de Servicios a Usuarios. El tiempo de espera de los servicios por trámite depende del tipo de trámite sometido y por categoría.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.6.1. Captura de sistemas de turnos MISPAS 6.2.2.6.2. Captura fases de sistema de turnos 6.2.2.6.3. Informe de encuesta de satisfacción 2024, 2023,2022 y 2021.</p> | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 84% | 79.4% | 85.71% | 57.25% | |
| 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | | | | | | | |
| 84% | 79.4% | 85.71% | 57.25% | | | | | | | |
| <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> | <p>A pesar de que el MISPAS actualmente no cuenta con una Carta Compromiso de los servicios. Se ha establecido que el tiempo de espera para culminar el proceso va a depender del tipo de trámite y el</p> | | | | | | | | | |

tipo de solicitud que ingrese el usuario, para cada uno se tiene un tiempo establecido y medido.

Los resultados de las encuesta de satisfacción ciudadana se evidencia una satisfacción de un 83%, 93% y un 100% con relación al factor tiempo de espera a la solicitud del servicio por los ciudadanos/ clientes Guía CAF Poder Ejecutivo 2020 Página 124 de 181 Documento Externo SGC-MAP que respondieron la encuesta en los años 2021, 2022 y 2023, respectivamente.

| 2024 | 2023 | 2022 | 2021 |
|------|-------|------|--------|
| 84% | 79.4% | 88% | 80.95% |

Evidencia:

6.2.2.7.1. Resultados encuesta de satisfaccion ciudadana. 2024,2023,2022,2021.

6.2.2.7.2. Captura sistema de turnos de ventanilla única.

8) Costo de los servicios.

La Dirección de Gestión de Servicios a Usuarios del MISPAS dispone de un listado de los Servicios que cuentan con costos y tasas definidos.

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

Evidencia:

6.2.2.8.1. Listado de los servicios con sus tasas 2024.

6.2.2.8.2. Captura del portal web del MISPAS

6.2.2.8.3. Captura del portal de Servicios del MISPA

| | | |
|--|--|--|
| <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p> | <p>En el MISPAS, disponemos de información clara, precisa y verás de la gestión de servicios, nuestro catálogo de servicios que se encuentra en la página web, en la sección de ventanilla virtual.</p> <p>Asi mismo, el MISPAS cuenta con la Nortic A2: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los rganismos del Estado Dominic, actualmente en proceso de renovación.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.9.I. Captura de Pantalla ventanilla virtual Página web</p> | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> | <p>En el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), formuló el Plan Nacional de Salud (PLANDES) 2030, con la participación activa de 172 instituciones correspondiente a los principales grupos de interés dentro de los que se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instituciones gubernamentales • Instituciones no gubernamentales, • Universidades, • Sector privado, • Organismos internacionales, • Entre otras entidades. <p>Asi mismo, se actualizó el Reglamento Técnico para la Habilitación de los Servicios Clínicos, Quirúrgicos y Diagnósticos.</p> | |

El objetivo es establecer los requerimientos y especificaciones técnicas mínimas que deben ser cumplidos por los establecimientos y prestadores de servicios de salud clínicos, quirúrgicos, de apoyo asistencial, de recuperación y rehabilitación, con la participación activa de **79** representantes de los grupos de interés dentro de los que se encuentran:

**SOCIEDADES MÉDICAS
ESPECIALIZADAS:**

- Colegio médico dominicano
- Colegio dominicano de odontología
- Sociedad dominicana de cirugía bucal y maxilofacial
- Sociedad dominicana de cirugía pediátrica
- Sociedad dominicana de medicina crítica y cuidados internos
- Sociedad dominicana de dermatología
- Sociedad de medicina estética dominicana (somed)
- Sociedad dominicana de medicina estética y antiaños (sodomeya)
- Sociedad dominicana de medicina familiar y comunitaria
- Sociedad dominicana de fisioterapia
- Sociedad dominicana de medicina forense
- Sociedad dominicana de hematología (sodohem)
- Sociedad dominicana de nefrología (sodonef)
- Sociedad dominicana de otorrinolaringología

- Sociedad dominicana medicina subacuática e hiperbárica
- Sociedad dominicana de periodoncia
- Sociedad de cirugía metabólica y bariátrica
- Sociedad dominicana de oncología
- Sociedad dominicana de patología
- Sociedad dominicana de radioterapia oncológica
- Sociedad dominicana de ozonoterapia

INSTITUCIONES

- Instituto nacional de coordinación de trasplante (incort)
- Asociación dominicana de medicina estética láser dermoestética y longevidad (adomell)
- Asociación internación de medicina, cirugía estética y cosmetología

ASOCIACIONES Y CASAS DE RECUPERACIÓN

- Asociación dominicana de casas de recuperación dominicana (adocare.do)
- Asociación dominicana de casas de recuperación de la república dominicana (adocare.rd)
- Premiere house recovery
- Metropolis recovery house
- Rebirth recovery house
- Recovery esthetic
- Bella luna
- Di lux

| | <p><u>ASESORÍA Y VIABILIDAD JURÍDICA, ETODOLÓGICA Y SANITARIA</u></p> <p><u>REVISORES EXTERNOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) • Pro Consumidor <p>Evidencias: 6.2.3.1.1. Plan Estrategico de Salud 20230 6.2.3.1.2. Reglamento técnico para la Habilitación de los servicios Clínicos, quirúrgicos y Diagnósticos</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-------------|------|------|------|----------------|-----|-----|----|----------------|-----|-----|----|------------|----|---|---|------------------|--------|------|------|--|
| <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> | <p>El Ministerio de Salud Pública, a través de la OAI realiza anualmente la evaluación de las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias que llegan para ser resueltas por la institución, de acuerdo a lo anterior se ha realizado lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="751 820 1318 987"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2023</th> <th>2022</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DQRS recibidas</td> <td>174</td> <td>181</td> <td>93</td> </tr> <tr> <td>DQRS resueltas</td> <td>163</td> <td>181</td> <td>93</td> </tr> <tr> <td>Pendientes</td> <td>11</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>% de Efectividad</td> <td>93.68%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencias: 6.2.3.2.1. Informe Anual de la Oficina de Acceso a la información 2023.</p> | Descripción | 2023 | 2022 | 2021 | DQRS recibidas | 174 | 181 | 93 | DQRS resueltas | 163 | 181 | 93 | Pendientes | 11 | 0 | 0 | % de Efectividad | 93.68% | 100% | 100% | |
| Descripción | 2023 | 2022 | 2021 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DQRS recibidas | 174 | 181 | 93 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DQRS resueltas | 163 | 181 | 93 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pendientes | 11 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| % de Efectividad | 93.68% | 100% | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> | <p>El MISPAS lleva anualmente las Estadísticas de utilización del Portal de Servicios y página web del MISPAS:</p> <table border="1" data-bbox="751 1349 1352 1385"> <thead> <tr> <th>2024</th> <th>2023</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | 2024 | 2023 | 2022 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2024 | 2023 | 2022 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|--------|---------|---------|
| 87,395 | 226,587 | 147,346 |
|--------|---------|---------|

A través de la página web del MISPAS y correos internos y redes sociales son comunicadas las innovaciones que tienen impacto en la sociedad y grupos de interés.

En el 2023, se realizó una campaña para hacer de conocimiento la implementación del Centro de Contacto: "Cuida tu Salud Mental" en donde se desarrolló la plataforma de registro de atenciones de salud mental que se dan a través de la línea Cuida Tu Salud Mental, con **428 atenciones en 2023**. La cantidad de interacciones en la plataforma/página web del programa "Cuida tú Salud Mental" a la fecha es de **1,961**

Con **30** Psicólogos como agentes de llamadas y **2** supervisores, El total de llamadas entrantes al servicio contestadas asciende a **11,194** (corte en la Semana Epidemiológica No.24 del año 2024).

Desarrollo y publicación de la primera versión de la biblioteca virtual de salud de la República Dominicana, este portal, gestionado por la Dirección de Investigación en Salud, permite a usuarios e investigadores, acceder a una extensa bibliografía de la República Dominicana.

Se realizó el registro de la institución como parte del repositorio del software público del estado dominicano, de manera que se pueda publicar/acceder software, rutinas, documentaciones disponibles en este repositorio

| | | |
|--|---|--|
| | <p>accesible para todas las instituciones del estado dominicano</p> <p>Evidencia: 6.2.3.3.1 Informe de Estadísticas de Uso Portales MISPAS 2024 6.2.3.3.2. Datos estadísticos</p> | |
| <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> | <p>En el MISPAS, los 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 se evidencian através</p> <p>El MISPAS tiene integrado dentro de las estrategias y planes aspectos de diversidad y género, así como algunos programas de responsabilidad social que son iniciativas manejadas desde el Despacho del Sr. Ministro de Salud. (Ej: Ruta de la Salud/Cambia tu Estilo de Vida). Estrategia PEDPI (Prevención, Educación, Promoción e Intervención en Salud).</p> <p>Como iniciativa y visión en el año 2023, el Ministerio de Salud Pública implementó un modelo o estrategia denominado PEDPI (Prevención, Educación, promoción e intervención en salud) donde el objetivo central consiste en disminuir el flujo de pacientes en los centros de salud mediante jornadas previas de impacto que fomente hábitos de vidas saludables, donde los individuos obtienen información, conocimientos, capacidades, competencias para acceder y optar por expectativas</p> | |

saludables. Además, se dispone de un Manual de gestión medioambiental para guiar estas iniciativas.

Los resultados alcanzados en materia de diversidad de género y las acciones realizadas son las siguientes: Implementación de indicadores de cumplimiento con relación a diversidad de género, monitoreados por el Ministerio de la Mujer:

| Indicadores | Valor de ponderación | Resultado obtenido | Meta |
|---|----------------------|--------------------|------|
| Arquitectura institucional para la inclusión del enfoque de género. | 100 | 100 | 100 |
| Generación de capacidades y ambiente laboral para la inclusión del enfoque de género en las políticas públicas. | 100 | 100 | 100 |
| Inclusión del enfoque de género en las políticas públicas. | 100 | 100 | 100 |

Así mismo, contamos con el Plan Estratégico para la Transversalización del Enfoque de Género en el Sistema Nacional de Salud 2022-2030.

| | <p>Evidencias: 6.2.3.4.1. Resultados EDI 6.2.3.4.2. Plan Estratégico para la Transversalización del Enfoque de Género en el sistema Nacional de Salud, 2022-2030.</p> | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|----------------------|---------------|----------------------|------|------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|--|
| <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>En el proceso de Gestión de los Grupos de interés, se establece la realización de encuestas de satisfacción donde se mide las expectativas en materia de la calidad de los servicio y son recogidas las opiniones o sugerencias referente al servicio recibido.</p> <p>En ese sentido los resultados obtenidos fueron los siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="743 711 1276 898"> <thead> <tr> <th>Años</th> <th>Participantes</th> <th>Opciones/sugerencias</th> <th>Meta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2024</td> <td>531</td> <td>256</td> <td>511</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>229</td> <td>154</td> <td>263</td> </tr> </tbody> </table> <p>Cumplimento al 100% de la meta estimada para el 2024, mientras que en el 2023 llegamos solo al 87%.</p> <p>Evidencias: 6.2.3.5.1. Resultado encuesta de Satisfacción 2024 6.2.3.5.2. Resultado encuesta de Satisfacción Medicamentos de Alto Costo y ayudas Medicas. 6.2.3.5.3. Matriz de opiniones y sugerencias 2024 y 2023</p> | Años | Participantes | Opciones/sugerencias | Meta | 2024 | 531 | 256 | 511 | 2023 | 229 | 154 | 263 | |
| Años | Participantes | Opciones/sugerencias | Meta | | | | | | | | | | | |
| 2024 | 531 | 256 | 511 | | | | | | | | | | | |
| 2023 | 229 | 154 | 263 | | | | | | | | | | | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| <p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> | <p>El MISPAS tiene a disposición de los ciudadanos/ clientes los siguientes canales para el accesos y el flujo de información continua y en ambas vías.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Central Telefónica • Asistente virtual (ALBA) • Correo Intitucional • Redes Sociales • Ventanilla Única <p>Para incentivar la participación y colaboración activa de los ciudadanos/ clientes y representantes, el Ministerio de Salud Pública cuenta con buzones de quejas y sugerencias ubicados extrategicamente sm ademas de la realización de consultas públicas para los entes externos.</p> <p>Evidencias: 6.2.4.1.1. Fotografías de formularios de quejas y sugerencias. 6.2.4.1.1. Captura de Pantalla Ventanilla Única.</p> | |
| <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p> | <p>A través de las evaluaciones que DIGEIG realiza mensualmente mide el nivel de transparencia del MISPAS. El Cumplimiento a la Ley No. 200-04 y Transparencia Gubernamental, Son los indicadores para medir las acciones por la transparencia.</p> <p>El indicador EDI: índice transparencia se evalúa y responde a la Proyección de Metas 2024 EDI, Metodología de Evaluación del Desempeño</p> | |

| | <p>Institucional (EDI) diseñada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Informe de resultados promedio anual evaluación de la DIGEIG:</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th style="width: 33%;">2024</th> <th style="width: 33%;">2023</th> <th style="width: 33%;">2022</th> </tr> <tr> <td>97.31</td> <td>99.21</td> <td>95.03</td> </tr> </table> <p>Evidencias: 6.2.4.2.1. Informe de Resultado Ley 200-04.</p> | 2024 | 2023 | 2022 | 97.31 | 99.21 | 95.03 | |
|-------|---|-------|------|------|-------|-------|-------|--|
| 2024 | 2023 | 2022 | | | | | | |
| 97.31 | 99.21 | 95.03 | | | | | | |

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés). | <p>En el MISPAS, los resultados del Estudio de Clima Laboral arroja como resultados que los colaboradores dicen sentirse orgullosos de formar parte del MISPAS, el promedio general del 2019 fue de 83% y en el 2021 de un 84.29% para un incremento de un 1.29%. En tanto para el 2023 se presenta un 80.48% de satisfacción lo que representa una disminución de 3.81% en contraste con el 2021.</p> <p>En cuanto al mejor lugar para trabajar en el 2019 la satisfacción fue de 51% mientras que en el 2021 fue de 53.34%, mostrando un incremento de un 2.34%.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Para el 2023, el nivel de satisfacción fue de 63%, lo que representa un 12% de aumento.</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir la imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.1.1 Encuesta de Satisfacción MISPAS 2021. 7.1.1.1.2. Encuesta de Satisfacción MISPAS 2023. 7.1.1.1.3. Encuesta de Satisfacción MISPAS 2019.</p> | |
| <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>En el MISPAS, el involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.Según la encuesta de clima laboral:</p> <p>“Mi supervisor me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas.”</p> <p>2019 77%. 2021 81.9% 2023 81%.</p> <p>En el 2021 el 63.81% de los colaboradores dicen que sus supervisores comunican la visión, misión y los valores de la organización, mientras que en el 2019 fue de un 65% para una disminución de un 1.19%. 2023 65%</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Adicional a esto, en el 2021 60% los colaboradores expresan que la institución implementa planes dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional en su institución Vs 75% en el 2019 para una disminución de 15%.</p> <p>Tanto en el 2021 como en el 2019 el 85% de los servidores expresan que impulsan cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajar. Para el 2023, los servidores expresan que se hace necesarios cambios innovadores representan un 87.07%, es decir un aumento del 2.07%.</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores</p> <p>Evidencias: 7.1.1.2.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023</p> | |
| <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> | <p>En el MISPAS, la participación de las personas en las actividades de mejora se puede evidenciar a través de los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral:</p> <p>Tanto en el 2021 como en el 2019 el 85% de los servidores expresan que impulsan cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajar. Para el 2023, los servidores expresan que</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>se hace necesarios cambios innovadores representan un 87.07%, es decir un aumento del 2.07%</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir la participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.3.1 Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023</p> | |
| <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> | <p>En el MISPAS, la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad</p> <p>Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>De acuerdo a la encuesta de clima laboral en promedio general:</p> <p>En el 2019 los resultados sobre la percepción sobre “ en mi área actuamos con transparencia y legalidad. 2019 89% 2021 97.14% 2023 92%</p> <p>En los últimos tres años no se ha reportado ningún conflicto de interés en el MISPAS.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>Evidencias: 7.1.4.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023 7.1.4.2. Consulta a la Comisión de Ética e Integridad</p> | |
| <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> | <p>En el MISPAS, se promueve captar las sugerencias y expectativas de nuestros usuarios.</p> <p>2019 52% 2021 53.81% 2023 51%</p> <p>Según la encuesta del clima laboral tanto en el 2019 como en 2021 un promedio del 45% de los colaboradores afirmaron conocer la existencia de comités para captar las sugerencias de mejora. En tanto, en el 2023 se evidencia un aumento del 1.9% pues el promedio final arrojó de 46.9%.</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir los mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> | |

| | | |
|---|---|---|
| | <p>Evidencias:</p> <p>7.1.1.5.1 Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311</p> <p>7.1.1.5.2. Buzones de sugerencias</p> <p>7.1.1.5.3. Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023</p> | |
| <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p> | <p>En el MISPAS, para el periodo evaluado ha desarrollado en favor de la comunidad aledaña actividades enfocadas en responsabilidad social que permea no solo su misión sino también mejora la calidad de vida y bienestar de las comunidades impactadas. Entre estas actividades se destacan: Talleres sobre el enfoque de cambio social y de comportamiento, con enfoque en uniones tempranas, la “Ruta de la Salud; Cambia tu Estilo de Vida”, la Semana del Bienestar 2023: "Tu Salud, Mi Salud. Además, fueron reportadas las ayudas otorgadas durante el periodo propuesto.</p> <p>Para el año 2023 67, 500 personas fueron beneficiadas con la entrega de kits de higiene y material educativo, durante su desplazamiento a diversos puntos del país a vacacionar durante los asuetos de Semana Santa, Navidad y Año Nuevo, a través de las DPS/DAS en todo el territorio nacional.</p> <p>Con la Ruta de la Salud se impactaron unas 200,000 familias.</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.1.6.1. Reporte Nóminas de ayudas</p> <p>7.1.1.6.2. Correo Talleres Enfoque de cambio social y de comportamiento</p> | <p>No se evidencia que el MISPAS cuente con un comité de Responsabilidad Social para la ejecución y coordinación de las actividades de la organización.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>7.1.1.6.3. Noticias Rutas de Salud (Jornadas de asistencia social MISPAS para las Comunidades).</p> <p>7.1.1.6.4. Noticias Semana del Bienestar 2023: "Tu Salud, Mi Salud".</p> | |
| <p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> | <p>En el MISPAS, de acuerdo a los resultados del estudio del clima laboral en el 2021 en promedio: el 85.24% de los colaboradores dice que impulsa cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar vs el 2019 donde el promedio fue de un 85% hubo una disminución de un 0.24%. Para el 2023, los servidores expresan que se hace necesarios cambios innovadores representan un 87.07%, es decir un aumento del 2.07%.</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir la apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.7.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023</p> | |
| <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> | <p>En el MISPAS, de acuerdo a los resultados en el informe del estudio del clima laboral en el 2023 en promedio: En un 90% los colaboradores exponen que utilizan eficientemente la tecnología de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios, así como en un 91% usan las herramientas del intranet, email, nube, base de datos, redes, web, podcast para el desempeño de las funciones,</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>respectivamente para el año 2019 un 84% en tanto que en el 2021, en un 88% el uso de las herramientas TICs y en un 90% para la mejora de los procesos, trámites y servicios. Por lo que, muestran unos resultados consistentes durante el tiempo.</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir el impacto de la digitalización en la organización</p> <p>Evidencias: 7.1.1.8.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023.</p> | |
| <p>9) La agilidad de la organización.</p> | <p>En el MISPAS, de acuerdo a los resultados en el informe del estudio del clima laboral en el 2023 en promedio: el 66% de los colaboradores informa que la institución implementa propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo, para el año 2021 en un 77.15%, presentando una disminución de 11%, y para el año 2019 un 57%.</p> <p>Con respecto a los resultados de la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, en la dimensión de fiabilidad los usuarios externos indican que un 89% presenta confianza en la atención brindada, mientras que 85.2% exponen que se cumplen con los plazos de realización de la gestión.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.8.1. Dimensión de normativa y proceso. 7.1.1.8.2.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>7.1.1.8.2. Informe Estudio de Clima Laboral 2021 y 2023.</p> <p>7.1.1.8.3. Dimensión de fiabilidad. Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.</p> | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| <p>I) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> | <p>En el MISPAS, los resultados del estudio de clima en la dimensión de Disponibilidad y Recursos</p> <p>2019 62%</p> <p>2021 62%</p> <p>2023 58.42%</p> <p>En promedio: en el año 2021 el 64.29% del personal dice contar con el material que necesita para el desempeño de sus funciones, a diferencia del 2019 donde la cifra fue de un 55% marcando un aumento de un 9.29%.</p> <p>En el 2019 el 77% de los colaboradores percibe que su supervisor le proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de su trabajo y cumplimiento de las metas vs el 81.9% en 2021 con un aumento de 4.9%.</p> <p>En 2021 el 81.43% entiende que su supervisor logra los objetivos institucionales sin incrementar el gasto a diferencia del 2019 donde la cifra fue de un 77% con un aumento de 4.43%. Además, el 71.91% de los colaboradores entiende que la estructura de su área está alineada con el cumplimiento de sus objetivos durante el 2021, a diferencia del 2019</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>donde un 66% de estos afirmaban lo mismo para un aumento de 5.91%. En tanto para el 2023, se evidencia un 70.39% por lo que arroja un aumento de 4.39%</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.1.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023.</p> | |
| <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> | <p>En el MISPAS, el estudio de clima laboral del 2021 arrojó que en promedio el 53.81% de los servidores públicos del MISPAS opina que los procedimientos de la institución están actualizados mientras que en 2019 la misma encuesta arrojó un 51% evidenciando un crecimiento de un 2.81%. Además, el 77.15% de los servidores entiende que se implementan propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo en el 2021 diferente del 2019 donde el promedio de servidores que pensaban lo mismo fue de 63% con un crecimiento de 14.15%. En tanto para el 2023, la encuesta arrojó un 63.24% lo que representa un aumento de 0.24%.</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>concretas que puedan medir el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.2.I. Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023</p> | |
| <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> | <p>En el MISPAS, el reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas se puede evidenciar según la encuesta de clima laboral del 2021 en promedio general el 82.38% de los colaboradores opina que su supervisor distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades y competencias, diferente del 2019 donde un 78% opinaba lo mismo, dejando un margen de crecimiento de 4.38%.</p> <p>Además, el 73.81% en el 2021 percibe que la cantidad de funciones que tienen asignadas, les permite desarrollarlas con la calidad esperada y en el tiempo estimado vs un 65% en 2019 estableciendo un crecimiento de un 8.81%. Para el 2023, se evidencia un aumento del 65.34% con respecto al 2021</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir el reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.3.I. Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>4) La gestión del conocimiento.</p> | <p>En el MISPAS, la gestión del conocimiento se puede evidenciar con los resultados de gestión del conocimiento individual evidencias de resultados en Capacitación y Desarrollo</p> <p>-2019 un 64.6 -2021 un 72% -2023 un 65.73 %</p> <p>Con respecto a la implementación de capacitación y estrategias enfocadas a la gestión de conocimiento (formación, sensibilización, generación de data, difusión y promoción), se evidencia para el 2023, un promedio de 62.13% (satisfacción relacionada a los procesos previamente mencionados y el uso de tecnología en la institución).</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir la gestión del conocimiento.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.4.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023.</p> | |
| <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> | <p>En el MISPAS, la comunicación interna y los métodos de información tuvieron el siguiente resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2019 un 71.33 • 2021 un 73% • 2023 un 70.39 | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>En promedio en el 2021 el 71.43% de los empleados entiende que la institución utiliza de forma eficiente los medios de comunicación interna, y en 2019 el 68% afirmaba lo mismo fijando un incremento de un 3.43%. En 2021 el 83.81% VS 81% en 2019 de los colaboradores percibe que en su trabajo se comunican entre las diferentes áreas fijando un crecimiento de 2.81%. En el 2021 el 81.9% de los colaboradores afirma que su supervisor le proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de su trabajo y cumplimiento de las metas, por otra parte, en el 2019 solo el 77% pensaba lo mismo, instaurando un crecimiento de 4.9%. En cambio, para el 2023, los colaboradores consideran que se hace un uso efectivo de la comunicación en 70%, lo que representa una diferencia de 11.9%.</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir la comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.5.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023.</p> | |
| <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> | <p>En el MISPAS, el alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo se evidencia a través de los resultados de la dimensión “Reconocimiento Laboral “ de la Encuestas de Clima.</p> | |

- 2019 un 53.2
- 2021 un 65%
- 2023 un 61.84%

En promedio en el 2021 el 67.62% del personal percibe que su supervisor lo distingue cuando logra las metas asignadas, mientras que en el 2019 solo el 56% de los colaboradores estuvo de acuerdo con esto, instaurando un aumento de 11.62%.

Además, en el 2021 el 45.24% expresó que en la institución existen mecanismos para reconocer el personal, lo mismo reconoció tan solo el 40% durante el 2019, denotando una variación de un 5.24% en aumento y el 64.28% entiende que en su área se reconoce el logro de resultados en el año 2021 y un 57% durante el año 2019, haciendo visible un aumento de 7.28%.

Para el 2023, la encuesta arroja una percepción del 75.58%, lo que representa un incremento del 11.3%

En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir el alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.

Evidencias:

7.1.2.6.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023

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

En el MISPAS, el enfoque de la organización para los cambios y la innovación, se evidencia en los resultados de la encuesta de clima laboral en la dimensión “ Mejora y Cambio “:

- 2019 un 68%
- 2021 un 73%
- 2023 un 63.24

En promedio general en el 2021 el 82.38% del personal expresa que su supervisor le alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo en comparación con el año 2020 donde la encuesta arrojó un 83% mostrando disminución de 0.42%. Además, el 85.24% entiende que impulsa cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajar en 2021 vs 2020 donde la encuesta arrojó un 85%, en este periodo hubo un aumento de 0.24%. El 88.57% en 2021 percibe que en su área buscan nuevas formas de brindar los servicios y en 2019 un 80% afirmó que perciben lo mismo, aumentando en un 8.57%. Para el 2023, los servidores expresan que se hace necesarios cambios innovadores representan un 87.07%, lo que representa una diferencia de 1.43%.

En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

Evidencias:

7.1.1.2.7.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| <p>I) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> | <p>En el MISPAS, el ambiente de trabajo y la cultura de la organización se puede evidencian con los resultados de la encuesta de clima organización en la dimensión “Calidad de Vida Laboral “.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2019 un 69.16 • 2021 un 74% • 2023 un 66% <p>En promedio en el 2021 un 66.19% de los colaboradores expresan que la institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional y un 60% en 2020 arrojando un aumento de 6.19%.</p> <p>En 2021 un 60% y en 2019 el 47% del personal expresa que participa en la elaboración e implementación de planes de mejoras que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional de la institución con un crecimiento de 13%. El 90.48% de los colaboradores en 2021 percibe que su superior los trata con respeto, cordialidad y confianza, mientras que en 2019 sólo el 88% dijo lo mismo, este porcentaje aumentó 2.48%.</p> <p>En cambio, para el 2023 se evidencia un aumento de 0.8% con una puntuación de 88.8%.</p> <p>El 79.05% en 2021 y el 72% en 2019 entiende que en su área concilian con respeto las diferencias que</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>se presentan con los compañeros de trabajo esto quiere decir que aumentó un 8.05%. El 61.90% del personal percibe que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar el trabajo en el año 2021 y 42% en 2019 para un aumento de 19.10%. En tanto para el 2023, representa un aumento 66.16%, lo que supone un 4.26%</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir el ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>Evidencias: 7.1.3.1.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023.</p> | |
| <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> | <p>En el MISPAS, el enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud Balance Trabajo Familia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2019 un 63.2% • 2021 un 62% • 2023 un 62% <p>En promedio en el 2021 el 86.19% del personal expresa que en su área se respeta el horario de trabajo, diferente del 2019 donde sólo un 52% de los colaboradores expresaron lo mismo instaurando un crecimiento de 34.19%. La institución los apoya cuando tiene urgencia familiar expresó el 90.47% de los colaboradores en 2021 vs 93% en 2019, para un descenso de 2.33%. Para el</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>2023, 91.03% lo que representa un aumento de 1.44%.</p> <p>En el 2021 el 78.57% del personal entiende que su trabajo le permite dedicar tiempo a su familia y en 2019 un 77% evidenciando un aumento de 1.57%. y el 61.90% de los colaboradores en el año 2021 expresaron que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo vs 2019 donde un 42% del personal afirmo lo mismo, marcando un aumento de 19.90%. Para el 2023, se evidencia una diferencia de 2.38% pues la calificación obtenida es de 75.38%</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir el enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>Evidencias: 7.1.3.2.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023.</p> | |
| <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> | <p>En el MISPAS, el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización se puede evidencias mediante los resultados de la encuesta de clima laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2019 45% • 2021 50% • 2023 56.16% | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>En promedio en el 2021 el 50% del personal percibe que en la institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres, distinto del 2019 donde la cifra que arrojó la encuesta fue de 45%, estableciéndose un aumento de 5%. Para el 2023, la calificación obtenida fue de 56.16%, lo que en comparación con el 2021, representa un aumento de 6.16%</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>Evidencias: 7.1.3.3.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023.</p> | |
| <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p> | <p>En el MISPAS, las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo, se pueden evidencia entre otras cosas mediante los resultados obtenidos en la Encuesta de Clima Laboral, en la dimensión “Calidad de Vida Laboral “</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2019 un 69.16 • 2021 un 74% • 2023 un 66% <p>En promedio el 62.86% del personal en el 2021 percibe que la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad vs un 55% en 2019 para un aumento de 7.86%. En el 2021 el 61.90% de los colaboradores expresa que en la institución existen condiciones de seguridad e</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>higiene para realizar mi trabajo, aumentando en un 19.10% en comparación con el 2019 donde la encuesta arrojó un 42%. Al comparar con el 2023, se evidencia una tendencia en aumento con un valor neto de 66.16% con relación al 2021, aumenta 4.26%.</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p> <p>Evidencias: 7.1.3.4.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023.</p> | |
|--|---|--|

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 |
|---|--|------------------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. | <p>En el MISPAS, el desarrollo de la carrera y las competencias se puede evidenciar según los resultados de la encuesta de clima laboral del 2021 en promedio general el 43.33% de los colaboradores perciben que la institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera, por otra parte, en el año 2019 el 57% del personal afirmaba lo mismo, descendiendo un 13.67%. Ahora bien, para el 2023 se evidencia un 58.21% con respecto al desarrollo de carrera y competencias, es decir que hay una tendencia de aumento al 1.21%.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>Evidencias: 7.1.4.1.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023.</p> | |
| <p>2) Motivación y empoderamiento.</p> | <p>En el MISPAS, la motivación y el empoderamiento se evidencia con los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2019 85% • 2021 85.24% • 2023 87.07% <p>En promedio la encuesta de clima arrojó que en el 2021 el 85.24% de los colaboradores afirma impulsar cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajar y un 85% en 2019 por lo que hubo un crecimiento de 0.24%. Para el 2023, los servidores expresan que se hacen necesarios cambios innovadores representan un 87.07%, es decir un aumento del 2.07%.</p> <p>En el 2021 el 60% y en el 2019 solo un 47%, participan en la elaboración e implementación de planes de mejora, por lo que presenta un aumento de 13%.</p> <p>En tanto para el 2023, se percibe un 63.24%, con una tendencia al aumento 3.24%. Un 82.38% de los servidores perciben que los supervisores los alientan a ser creativos y tomar en cuenta otras</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>formas de realizar el trabajo en el 2021, y en el año 2019 un 83% afirma lo mismo decreciendo en un 0.62%, adicionalmente en el 2021 un 88.57% entiende que en su dependencia buscan nuevas formas de brindar los servicios y en el 2019 solo un 80% por lo que hubo un crecimiento de 8.57% y el 93.8% expresa que conoce el impacto de su trabajo en la institución durante el año 2021 mientras que en el 2019 los resultados dieron que el 88% de los servidores conocen el impacto de su trabajo en la institución por lo tanto hubo un crecimiento de 5.8%. Para el 2023, un 80.48% reconocen su impacto en la institución con una diferencia de 8.48% (-).</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir la motivación y empoderamiento.</p> <p>Evidencias: 7.1.4.2.1 Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023.</p> | |
| <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p> | <p>En MISPAS, el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. mediante los resultados en la dimensión “ Capacitación especializada y Desarrollo “.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2019 un 64.60 % • 2021 un 72% • 2023 un 65.73 <p>El 62.38% en 2021 entiende que el programa de capacitación está alineado a las funciones vs 52% en el 2019, reflejando un aumento de 10.38%. En</p> | |

promedio el 60.47% del personal en el 2021, percibe que en la institución se promueve la cultura de la profesionalización y solo un 56% en el 2019 lo que indica un crecimiento de 4.47%. En tanto para el 2023, un 58.21% lo considera, lo que significa una diferencia positiva de 2.21%.

En 2021 un 70.95% y en 2019 un 44% de los colaboradores perciben que la capacitación que reciben está relacionada con su desarrollo profesional, marcando un aumento de 26.95%. Comparando el 2023, se percibe un 65.73%, lo que representa una diferencia de 5.52%.

En el 2021 el 84.28% de los colaboradores expresaron que su supervisor le permite cumplir con la capacitación que ha programado, mientras que en 2029 un 91% expresó lo mismo dejando un evidente descenso de 6.28%, y el 84.29% durante el 2021 aplica la capacitación que recibe para mejorar su desempeño en el trabajo, distinto del 2019 donde un 80% aplicaba estas capacitaciones para optimizar sus labores, por lo que hubo un crecimiento de 4.29%. Para el 2023, evidencian un 75.38%, es decir una disminución de 4.61%.

En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.

Evidencias:

7.1.4.3.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>I) 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> | <p>En MISPAS, los 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.). se evidencian mediante los resultados de la encuesta de clima y con herramientas y mecanismos para la medición de estos indicadores a través del registro y reporte de “novedades de nómina mensual”, los cuales son reportados conjuntamente con el Departamento de Relaciones Laborales y el Departamento de Registro, Control y Nómina.</p> <p>Me siento Feliz haciendo mi trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • 83% 2019 • 84% 2021 • 81% 2023 <p>Me intereso por conocer las necesidades de los usuarios de mi trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2019 88% • 2021 96.67 • 2023 92% <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir los indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>Evidencias: 7.2.1.1.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023. 7.2.1.1.2. Matriz de calculo del Ausentismo. 7.2.1.1.3. Matriz del calculo de Rotación del Perosnal.</p> | |
| <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> | <p>En el MISPAS, el nivel de participación en actividades de mejora se puede evidencial con los resultados de la encuest de clima.</p> <p>Supervisor le alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo:</p> <p>2019 83% 2021 82.38% 2023 77%</p> <p>En promedio general en el 2021 el 82.38% del personal expresa que su supervisor le alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo en comparación con el año 2019 donde la encuesta arrojó un 83% mostrando disminución de 0.42%.</p> <p>Impulsa cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajar:</p> <p>2019 85% 2021 85.24% 2023 74%</p> | |

El 85.24% entiende que impulsa cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajar en 2021 vs 2019 donde la encuesta arrojó un 85%, en este periodo hubo un aumento de 0.24%.

Percibe que en su área buscan nuevas formas de brindar los servicios:

2019 80%
2021 88.57%
2023 80%

El 88.57% en 2021 percibe que en su área buscan nuevas formas de brindar los servicios y en 2019 un 80% afirmó que perciben lo mismo, aumentando en un 8.57%.

Para el 2023, los servidores expresan que se hace necesarios cambios innovadores representan un 87.07%, lo que representa una diferencia de 1.43%

Por otro lado, mediante la realización de una series de tareas podemos verificar el nivel de participación de los colaboradores en actividades de mejora:

- Actividades de seguimiento y monitoreo al PEI.
- Encuestas sobre los servicios internos TIC.
- Informes de seguimiento a las mejoras Plan de Mejora CAF.
- Encuestas de clima
- Matriz de quejas y sugerencias.

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 6 Comités internos como son: <ul style="list-style-type: none"> ○ Comité Mxto de Salud y Seguridad en el trabajo. ○ Comité Compras y Contrataciones ○ Comité Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, ○ de estos comités se identifican planes de mejoras ○ Comité NOBACI ○ Comité de Calidad <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir el nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>Evidencias: 7.2.1.2.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023. 7.2.1.2.2. Planes de Mejora 7.2.1.2.3. Modelo de Comité Interno institucional “Comité de Calidad “.</p> | |
| <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> | <p>En el MISPAS, los dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) durante el periodo de evaluación 2021 – 2024, no se han reportado dilemas éticos y/o posibles conflictos de interés a la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir el número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>Evidencia: 7.2.1.3.1. Correo electrónico reportado por la Comisión.</p> | |
| <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> | <p>En el MISPAS, se evidencia la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social en el registro de participación voluntaria en la actividad:</p> <p>Algunas de las actividades que se desarrollan se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Semana del Bienestar en el “Zumbatón 5k” que con apoyo de la Organización Panamericana de la Salud. <p>Se acordó trabajar en estrecha colaboración con el equipo de Recursos Humanos, Comunicación Estratégica, División de Crónicas, Cooperación Internacional, División de Nutrición y Gestión de Riesgo para garantizar el éxito del evento, en esta actividad se fomenta la salud y el bienestar, así como acciones que cambiarán la vida de quienes tomen la salud en sus manos, con la participación de los colaboradores.</p> <p>Además, junto al SNS, OPS y PROMESECAL se desarrollaron iniciativas enfocadas en la estrategia HEARTS bajo el programa “Más Salud y Más Esperanza de Vida”. También fueron realizadas</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>importantes actividades de responsabilidad social relacionadas con la misionalidad del Ministerio, con la participación de los colaboradores.</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>Evidencia: 7.2.1.4.1. Fotografías de las actividades de responsabilidad social 2023-2024 (incluidos enlaces de publicación en redes sociales).</p> | |
| <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>En el MISPAS, los 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), se evidencia con los los resultados del estudio de clima los servidores del MISPAS se interesan por conocer las necesidades de los usuarios en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2019 un 88% • 2021 un 96.67 • 2023 un 92% <p>De acuerdo a los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en su dimensión de Empatía</p> | |

donde se mide el trato recibido por la personal muestra un promedio de satisfacción de la dimensión de 89.2%, por su parte en la dimensión de seguridad donde mide el trato que se la ha dado al usuario presenta un 90.5%, en un 93.1% la profesionalidad del personal que le atendió. Por igual, se evidencian actividades formativas con enfoque de atención al usuario, donde participaron 26 personas.

En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir los 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).

Evidencia:

- 7.2.1.5.1. Encuesta de satisfacción al ciudadano.
- 7.2.1.5.2. Evidencias de proceso de gestión de capacitación enfocados al ciudadano (Cortesía Telefónica, Atención al Usuario).
- 7.2.1.5.3. Certificados de participación (Cortesía Telefónica, Atención al Usuario).

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora | | | | | | |
|--|--|------------------------|------|------|-----|-----|-----|--|
| <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> | <p>En el MISPAS, los indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones se evidencia a través de las evaluaciones del rendimiento de los colaboradores mediante la elaboración y evaluación de acuerdos de desempeño.</p> <p>Los resultados correspondientes al Indicador Gestion de Acuerdos de Desempeños obtuvimos los siguientes resultados:</p> <table border="1" data-bbox="743 646 1354 722"> <thead> <tr> <th>2024</th> <th>2023</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95%</td> <td>91%</td> <td>92%</td> </tr> </tbody> </table> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir los indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>Evidencias: 7.2.2.1.1. Matriz de resultados de las evaluaciones de desempeño 2022 7.2.2.1.2. Matriz de resultados de las evaluaciones de desempeño 2023 7.2.2.1.3. Captura de Pantalla resultados Indicador Gestion de acuerdos de Desempeño 2024,2023,2022.</p> | 2024 | 2023 | 2022 | 95% | 91% | 92% | |
| 2024 | 2023 | 2022 | | | | | | |
| 95% | 91% | 92% | | | | | | |

2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.

En el MISPAS, los Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación se evidencia a través de los resultados de la encuesta de clima Laboral, dimensión “Uso de Tecnologías “.

- 2019 68.66%
- 2021 77%
- 2023 75.27%

En promedio en el año 2021 el 88.59% de los colaboradores expresaron que tiene la habilidad para utilizar las tecnologías de la información en el desempeño de nuestras funciones y en el 2019 e 86% del personal expresó lo mismo, por lo que hubo un incremento de 2.59%.

El 90.0% durante el 2021 entiende que utiliza eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios, mientras que en el 2019 solo un 84% del personal dijo lo mismo, evidenciándose un aumento del 6%.

En tanto, en el año 2021 el 91.90% percibe que para el desempeño de sus funciones es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones, distinto del año 2019 donde un 88% de los colaboradores afirmaba esto, produciendo un incremento de 3.90% en este lapso de tiempo.

Asi mismo, otro herramientas de gestión de la información, es el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (iTICge) en el cual se encuentra con **74.35%** de avance.

Además se implementan el uso de herramientas como Office365, Microsoft Teams, Zoom etc. La Institución, además, cuenta con certificaciones en 2

| | | |
|--|---|--|
| | <p>normas TIC como A3, A2 esta ultima pendiente de renovación.</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>Evidencias: 7.2.2.2.1. Informe Estudio de Clima Laboral 2019, 2021 y 2023. 7.2.2.2.2. Informe de resultados iTicge 2024. 7.2.2.2.3. Captura de pantalla Nortic A2 y A3.</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>En el MISPAS, los 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 se evidencian tomando de base la POA en la fase de monitoreo y evaluación, se observa el logro de ejecución de las actividades formativas en un 85%, mientras que las participaciones en dichas actividades son de un 100%.</p> <p>En cuanto a los indicadores de medición del SISMAP-INAP, para el año 2023, se alcanzó un 93% de ejecución del Plan de Capacitación, mientras que en el 2022 se alcanzó de 81%.</p> <p>Para el año 2023, fue presupuestado un monto de \$42,528,379.28 de los cuales fueron devengados \$35,843,253.82 para un 84.28% de eficacia de la</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir 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>Evidencia: 7.2.2.3.1. Reporte de SIGEF (Capacitación). 7.2.2.3.2. Monitoreo y Evaluación POA (2023-2024). 7.2.2.3.3. Monitoreo de SISMAP.</p> | |
| <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> | <p>En el MISPAS, la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipo se evidencia a través de los resultados del estudio de clima los servidores respondieron sobre la existencia de mecanismos en la institución para reconocer el personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2019 40% • 2021 84.76% • 2023 48% <p>En el MISPAS, cada supervisor realiza reuniones periódicas con los colaboradores con el objetivo de proporcionar retroalimentación sobre su desempeño e identificar áreas de mejora. Estas reuniones son fundamentales para mantener una comunicación abierta y constructiva, permitiendo a los empleados recibir orientación clara y establecer metas de desarrollo profesional. Además, este proceso contribuye a la creación de un ambiente de</p> | |

trabajo colaborativo y enfocado en el continuo mejoramiento de los resultados institucionales.

En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

Evidencia:

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

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: | | |
| I) 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>El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) ha demostrado un compromiso significativo con la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos/clientes, más allá de su misión institucional. Este compromiso se evidencia en diversas iniciativas y actividades que han tenido un impacto positivo en la comunidad. Entre los puntos fuertes destacamos:</p> <p>Aumento en la Participación:</p> <ul style="list-style-type: none">• En el año 2021, se realizaron campañas significativas como la campaña de promoción de la salud "Volver a Abrazarnos" que alcanzó a 225,000 personas a través de puntos COVID-19 para la realización de pruebas y vacunación.• En 2022, el MISPAS organizó actividades que impactaron a más de 300,000 personas con la iniciativa "Ruta de la Salud, cambia tu estilo de vida", que incluyó orientación sobre cocina saludable, ejercicios, atención médica y más, en 13 provincias.• En 2023, la iniciativa "Ruta de la Salud, cambia tu estilo de vida" benefició a 697,334 personas en 15 provincias, promoviendo la reducción de la hipertensión arterial, diabetes y obesidad, donde se impartieron charlas sobre higiene | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>bucal, nutrición, hipertensión arterial, se entregaron de kits de protección personal, higiene bucal y rifas de enseres del hogar, impactando aproximadamente a 1,888 adultos mayores".</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir el impacto en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes.</p> <p>Evidencias: 8.1.1.1 Memoria 2021: Páginas 58. 8.1.1.2 Memoria 2022: Páginas 6 8.1.1.3 Memoria 2023: Página 48.</p> | |
| <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> | <p>En el MISPAS, la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; se puede evidenciar a través del cumplimiento de la meta de compras a MiPyMEs: Durante los últimos tres años, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) ha alcanzado consistentemente la meta de dedicar más del 15% de sus compras a micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs). Esta iniciativa no solo ha impulsado el desarrollo económico de estos sectores, sino que también ha contribuido significativamente a la sostenibilidad y al comercio justo, promoviendo prácticas de negocio equitativas y responsables. Obteniéndose los siguientes resultados:</p> | |

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

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

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

Evidencias:

- 8.1.2.1 Memoria Institucional 2021, Página 94
- 8.1.2.2 Memoria Institucional 2022 página #77
- 8.1.2.3 Memoria Institucional 2023 página #108.
- 8.1.2.4 Informe de Resultado Encuesta de Clima Laboral 2019
- 8.1.2.5 Informe de Resultado Encuesta de Clima Laboral 2022
- 8.1.2.6 Informe de Resultado Encuesta de Clima Laboral 2023
- 8.1.2.7 Resultados SISCOMPRAS-2021
- 8.1.2.8 Resultados SISCOMPRAS-2022
- 8.1.2.9 Resultados SISCOMPRAS-2023

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

En el MISPAS, se realizan acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales

abiertas al público, préstamo de instalaciones. Esto se evidencia con:

- **Préstamo de instalaciones para colegios electorales:** El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) ha facilitado sus instalaciones para ser utilizadas como colegios electorales durante las elecciones. Esta acción demuestra el compromiso del ministerio con la participación ciudadana y el fortalecimiento del proceso democrático en el país.
- El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) demuestra su compromiso con la responsabilidad social a través de la medición sistemática de la satisfacción de los pacientes en situaciones de desventaja o con necesidades especiales, particularmente en relación con la entrega de medicamentos de alto costo. Los resultados de las encuestas de satisfacción, obtenidos de manera regular, reflejan un aumento significativo en la percepción positiva de los usuarios:

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

- **Entrega de mosquiteros:**

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

| | | |
|--|---|--|
| | <p>En el 2023, 154,516 hogares se beneficiaron con intervenciones de rociado residual, rociado espacial, aplicación de larvicidas e instalación de mosquiteros; para la prevención y reducción de la transmisión de dengue, zika, chikungunya, malaria y filariasis linfática, con un costo de RD\$206,005,576.00.</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, así como también, actividades culturales abiertas al público y préstamo de instalaciones</p> <p>Evidencias: 8.1.3.1. Evaluación y Monitoreo - Trabajo Social - Calificación DAMAC-2022. 8.1.3.2. Evaluación y Monitoreo - Trabajo Social - Calificación DAMAC-2023. 8.1.3.3. Relación de Colegios Electorales-2024, Pág. 3 8.1.3.4. Memoria institucional 2022, pág. # 7. 8.1.3.5 Memoria institucional 2023, pág. # 4.</p> | |
| <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 Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) ha implementado varias iniciativas que han contribuido significativamente al desarrollo económico del país, destacándose por su compromiso con la responsabilidad social. Una de las principales acciones en este sentido ha sido el estudio de seguridad vial sobre apnea del sueño en conductores de vehículos pesados. Esta iniciativa ha tenido un impacto positivo en la seguridad vial y la</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>movilidad, mejorando las condiciones de trabajo y reduciendo riesgos en la carretera.</p> <p>En el 2023, se realizó un estudio sobre el riesgo de apnea del sueño en conductores de vehículos pesados, impactando a 124 conductores con una inversión de RD\$333,000.00"</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que permitan medir el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros aspectos. Hemos desarrollado diversas actividades e inversiones, pero reconocemos que esto no es suficiente si no contamos con metas claras sobre qué queremos lograr, dónde y cuándo pensamos alcanzar esos objetivos.</p> <p>Evidencias: 8.1.4.1. Memoria Institucional 2023, página #102.</p> | |
| <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>El Ministerio de Salud Pública ha demostrado un compromiso creciente hacia la sostenibilidad medioambiental y la adaptación al cambio climático. A través de diversas iniciativas y programas, ha trabajado para mejorar la gestión ambiental en sus instalaciones de salud, así como para fortalecer la resiliencia del sistema de salud ante los efectos del cambio climático. Estas acciones han incluido la evaluación y reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, la mejora de la gestión de residuos hospitalarios y el impulso de prácticas sostenibles en los servicios de salud. Corrupción sí como la evaluación de la transparencia institucional</p> | |

por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

Medición de la Integridad Ética del MISPAS (2023):

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

Medición del Nivel de Satisfacción en Cuanto a las Medidas de Control de la Corrupción (2023):

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

Evaluación de la Transparencia Institucional por la DIGEIG:

| Año | Porcentaje (%) |
|------|----------------|
| 2021 | 90.17 |
| 2022 | 95.03 |
| 2023 | 98.43 |

En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que permitan medir el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros aspectos. Hemos desarrollado diversas actividades, pero reconocemos que esto no es suficiente si no contamos con metas claras sobre qué queremos

| | | |
|--|--|---|
| | <p>lograr, dónde y cuándo pensamos alcanzar esos objetivos.</p> <p>Evidencia: 8.1.5.1. Reporte consolidado -SAIP, 311, Consultas Públicas y evaluaciones DIGEIG (Pág. 5-7).</p> | |
| <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> | <p>El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) ha implementado diversas iniciativas relacionadas con la sostenibilidad medioambiental y el cambio climático, demostrando su compromiso con la mejora de la salud pública y la protección del medio ambiente. Entre estas iniciativas se destacan proyectos de saneamiento básico y acceso a agua potable, así como capacitaciones en formulación de planes de seguridad del agua resilientes al clima.</p> <p>En el 2021, se evaluaron y aprobaron 64 proyectos relacionados con el saneamiento básico y acceso a agua potable. En 2022, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) ha continuado con sus esfuerzos en la sostenibilidad medioambiental y el cambio climático a través de varias iniciativas significativas:</p> <p>Capacitaciones para el Aumento de las capacidades locales:</p> <p>Se realizaron 127 capacitaciones en todo el país para fortalecer la vigilancia de la calidad del agua, manejo de desechos sólidos y líquidos, bioseguridad, y el uso y aplicación de plaguicidas. Estas capacitaciones han sido cruciales para mejorar las capacidades locales en la gestión medioambiental.</p> | <p>No se evidencia el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> |

En 2022, se realizaron 670 auditorías y 19 evaluaciones de riesgos sanitarios en playas turísticas para la certificación Bandera Azul, en coordinación con el Ministerio de Turismo.

También se llevaron a cabo 95 inspecciones en el sector hotelero para asegurar la implementación de medidas contra COVID-19. En 2023, se efectuaron 311 auditorías y 19 evaluaciones similares en hoteles, bares y playas turísticas para renovar la certificación Bandera Azul, con el objetivo de identificar y reducir los riesgos en el sector turismo.

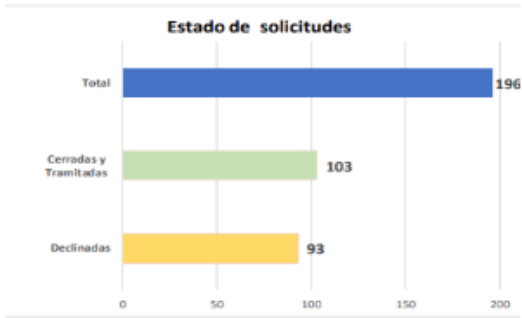
El MISPAS participó en la **“Reunión de ministros de Agua, Saneamiento e Higiene”** en Indonesia, fomentando la coordinación y acción intersectorial para los sectores climático, medioambiental y económico.

En 2023, el MISPAS implementó la preparación para la respuesta a eventos hidrometeorológicos extremos y desarrolló el proyecto **"Hospital Seguro, Verde e Inteligente"** en el Hospital Provincial Dr. Elio Fiallo de Pedernales. Estas actividades reflejan una tendencia positiva en la capacidad de respuesta ante desastres naturales y el compromiso con la sostenibilidad en las infraestructuras de salud.

En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que permitan medir el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.

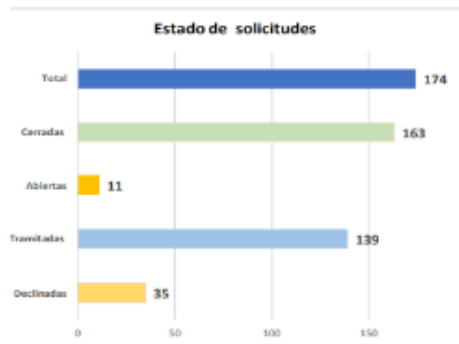
Evidencia:

8.1.6.1. Memoria 2021, Pág. 106, 134.

| | <p>8.1.6.2. Memoria 2022, Pág.36, 37. 8.1.6.3. Memoria 2023, Pág.208.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------|-------------|------|------|-----------------------------|--------------|-------------|-------------|-----------|----------|-------|-----|-----------------------|-----|------------|----|--|
| <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>En el MISPAS la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, se evidencia a través de:</p> <p>Nivel de Cumplimiento de la Oficina de Acceso a la Información:</p> <table border="1" data-bbox="743 456 1348 578"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Resultados Linea 311 (QDRS)</td> <td>103/196=53 %</td> <td>107/181=59%</td> <td>163/174=94%</td> </tr> </tbody> </table> <p>2021:</p>  <table border="1" data-bbox="758 672 1276 987"> <caption>Estado de solicitudes 2021</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total</td> <td>196</td> </tr> <tr> <td>Cerradas y Tramitadas</td> <td>103</td> </tr> <tr> <td>Declinadas</td> <td>93</td> </tr> </tbody> </table> | Actividad | 2021 | 2022 | 2023 | Resultados Linea 311 (QDRS) | 103/196=53 % | 107/181=59% | 163/174=94% | Categoría | Cantidad | Total | 196 | Cerradas y Tramitadas | 103 | Declinadas | 93 | |
| Actividad | 2021 | 2022 | 2023 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resultados Linea 311 (QDRS) | 103/196=53 % | 107/181=59% | 163/174=94% | | | | | | | | | | | | | | | |
| Categoría | Cantidad | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | 196 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cerradas y Tramitadas | 103 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Declinadas | 93 | | | | | | | | | | | | | | | | | |



2023:



Evaluación de Transparencia Institucional por la DIGEIG:

| Año | Resultado (%) |
|------|---------------|
| 2021 | 90.17 |
| 2022 | 95.03 |
| 2023 | 98.43 |



| | | |
|--|--|--|
| | <p>La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) emitió la Resolución DIGEIG No. 002-2021, creando el “Portal Único de Transparencia” y estableciendo políticas de estandarización de las divisiones de transparencia. El MISPAS mantuvo un promedio de evaluación de 95 en su portal de transparencia.</p> <p>De acuerdo a los estatutos establecidos por la DIGEIG, la meta a alcanzar es de un 100% la cual hemos establecido y asumido como institución.</p> <p>Evidencias: 8.1.7.1 Reporte consolidado -SAIP, 311, Consultas Públicas y evaluaciones DIGEIG-Pág: #2,3,4,5,6.</p> | |
|--|--|--|

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| <p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> | <p>En 2023, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) fue reconocido por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) por la inclusión de criterios de la Política de Compras Verdes en sus procesos de adquisición de bienes, obras y servicios. Este reconocimiento destaca el compromiso del MISPAS con la sostenibilidad medioambiental y la responsabilidad social.</p> | |



Actualmente, ocupamos la tercera posición entre las instituciones que realizan compras verdes, destacando nuestro compromiso con la sostenibilidad y las prácticas responsables en nuestras adquisiciones. Según la página web <https://comprasverdes.gob.do/>.

En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.

Evidencias:

8.2.1.1. Foto del premio de compras verdes-MISPAS.

8.2.1.2. Foto del premio compras verdes-COMPRAS.

| | <p>8.2.1.3. Matriz de seguimiento de compras verdes (captura de pantalla plataforma).</p> <p>8.2.1.4. Ficha Técnica verde-Contratación de empresa especializada en gestión de residuos peligrosos o instalaciones autorizadas para el propósito de incineración.</p> <p>8.2.1.5. Pliego de Condiciones-"Contratación de empresa para incineración, dirigido a MIPYMES" (Compra verde).</p> | | | | | | | | | |
|---|---|--------------------------------------|------|------|------|--|---|---|----|--|
| <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> | <p>El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) mantiene relaciones frecuentes con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad a través de los acuerdos y convenios interinstitucionales, generando los siguientes resultados:</p> <table border="1" data-bbox="743 732 1346 829"> <thead> <tr> <th data-bbox="743 732 894 776">Acuerdos y convenios institucionales</th> <th data-bbox="894 732 1045 776">2021</th> <th data-bbox="1045 732 1197 776">2022</th> <th data-bbox="1197 732 1346 776">2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="743 776 894 829"></td> <td data-bbox="894 776 1045 829">2</td> <td data-bbox="1045 776 1197 829">8</td> <td data-bbox="1197 776 1346 829">55</td> </tr> </tbody> </table> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.1.6.1. Memoria -2021, Pág. 57,109.</p> <p>8.1.6.2. Memoria -2022, Pág. 21,22,66,67,84.</p> <p>8.1.6.3. Memoria -2023, Pág.124,131,186,187.</p> | Acuerdos y convenios institucionales | 2021 | 2022 | 2023 | | 2 | 8 | 55 | |
| Acuerdos y convenios institucionales | 2021 | 2022 | 2023 | | | | | | | |
| | 2 | 8 | 55 | | | | | | | |

3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) ha recibido una cobertura significativa en los medios de comunicación, tanto positiva como negativa, a través de diversas publicaciones institucionales y campañas publicitarias. En el 2021 de 3,267 publicaciones. En 2022, se realizaron 312,337 publicaciones, incluyendo notas de prensa, boletines y publicaciones en redes sociales.

En 2023, se lograron un total de 2,263 publicaciones, destacando la organización de ruedas de prensa y la difusión de mensajes en redes sociales. Esta cobertura ha sido crucial para informar y educar a la población sobre temas de salud pública y prevención de enfermedades, reflejando el impacto y la importancia de la comunicación estratégica del MISPAS.

Tabla 18. Número de Publicaciones por Tipo
Dirección de Comunicación Estratífica, MISPAS 2021

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

Fuente: Memoria DCE. MISPAS 2021

No se evidencia el establecimiento de objetivos claros y específicos para medir el grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.

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

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

Fuente: Memoria Dirección de Comunicación Estratégica. MISPAS 2022

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

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

En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas

| | | |
|---|---|---|
| | <p>concretas que puedan medir el grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.</p> <p>Evidencias: 8.2.3.1 Memoria-202, pag. 113 8.2.3.2 Memoria-2022, pag. 107 8.2.3.3 Memoria-2023, pag. 166</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>En el MISPAS, el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios.</p> <p>Protección Social para Personas con VIH: El MISPAS, en colaboración con el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), ha asegurado que el 21% de las personas viviendo con VIH (PVVIH) y sus familiares se beneficien de programas de protección social. Este porcentaje aumenta al 24% entre las PVVIH registradas en los servicios de salud. Este esfuerzo refleja un compromiso con la inclusión social y el apoyo a personas desfavorecidas por su condición de salud.</p> <p>Acuerdos Interinstitucionales: Se han firmado acuerdos para proporcionar servicios de salud integral a residentes de Bateyes y a PVVIH privadas de libertad. Además, se ha fortalecido la educación preventiva en ITS y VIH a través del programa “Oportunidad 14-24” dirigido a jóvenes vulnerables.</p> <p>Transversalización de la Perspectiva de Género: Durante el año 2022, el Departamento de</p> | <p>No se evidencia el establecimiento de objetivos claros y específicos para dar apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios,</p> |

Igualdad de Género del MISPAS realizó asesorías para la incorporación del enfoque de igualdad de género en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas, proyectos y presupuestos institucionales. Esto incluye la producción de información desagregada por género para medir el avance en el cumplimiento de indicadores de resultados e impactos

Participación en Mesas Técnicas y Comités:

El MISPAS participó activamente en comités y mesas técnicas, como el Consejo Nacional para la Niñez y Adolescencia y el Consejo de Casas de Acogida, para asegurar la integración y apoyo a mujeres, adolescentes y niñas en situación de vulnerabilidad.

- 2021: 4 mesas técnicas
- 2022: 11 mesas técnicas
- 2023: 6 mesas técnicas

Capacitación y Sensibilización: El MISPAS ha llevado a cabo programas de capacitación y sensibilización para su personal en temas de género y salud, con la participación de colaboradores como parte de su compromiso con la igualdad de oportunidades y el apoyo a grupos vulnerables.

Promoción de Estilos de Vida Saludables: Se implementaron jornadas de promoción de estilos de vida saludables a nivel nacional a través de "**La Ruta de la Salud**". En estas jornadas, se impartieron charlas y se entregaron kits de protección personal e higiene bucal, impactando a aproximadamente **1,888** adultos mayores.

En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en

| | | |
|--|---|--|
| | <p>proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>Evidencias: 8.2.4.1. Memoria-2021, Pág. 86. 8.2.4.2. Memoria-2022, Pág. 26,33,34,38,56,102,104. 8.2.4.3. Memoria- 2023, Pág. 36,48,85,150,1813.</p> | |
| <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> | <p>Durante el año 2023, el MISPAS realizó 39 capacitaciones, impactando a más de 1,744 colaboradores. Estas capacitaciones incluyeron cursos, talleres y diplomados en diversas áreas, como Hacienda e Inversión Pública, Derecho Administrativo, Promoción de la Salud, Salud Familiar y Gestión de Proyectos de Inversión Pública.</p> <p>Se implementó un programa de becas y subvenciones económicas para la profesionalización de los colaboradores, beneficiando a 57 empleados en programas de maestría en Ciencias, Salud Pública y Epidemiología, Ciencias de Datos, Epidemiología, Alta Gestión Pública e Investigación.</p> <p>Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo: Desde la División de Seguridad y Salud en el trabajo, el MISPAS ha gestionado actividades educativas y de reconocimiento de factores de riesgos laborales, conformando Comités de Seguridad y Salud y desarrollando actividades</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>educativas con los directivos y enlaces de recursos humanos en distintas áreas de salud del Gran Santo Domingo</p> <p>Centro de Atención Integral para la Discapacidad (CAID): Durante el primer semestre de 2023, el CAID, adscrito al MISPAS, realizó actividades de sensibilización y capacitación de familias, beneficiando a 128 familiares de niños con trastorno del espectro autista a través de un programa de entrenamiento en técnicas y estrategias para el desarrollo de habilidades</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>Evidencias: 8.2.5.1. Memoria -2023, pág.118,119,120,122,193.</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>En el MISPAS, el intercambio productivo de conocimientos e información con otros como, por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros, se pueden evidenciar a través de: Participación en Eventos Nacionales e Internacionales: Reunión Extraordinaria del COMISCA: El MISPAS participó en la aprobación de la Política Regional de Salud del Sistema de Integración de Centroamérica (SICA), mostrando su compromiso con la integración regional y la colaboración internacional.</p> | |

Panel virtual “Mejorando la atención médica a través de adquisiciones basadas en valor en América Latina y el Caribe”: Este panel fue organizado por el Consejo de las Américas y muestra la participación activa del MISPAS en la mejora de la atención médica a través de estrategias de adquisiciones basadas en valor.

Conferencia Internacional para celebrar el lanzamiento de la Alianza en la Atención Primaria de Salud (A4PHC): Organizada por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), este evento contó con la participación del MISPAS, destacando su rol en la promoción de la atención primaria de salud a nivel regional.

Conferencias y Simposios Organizados: Reunión del Grupo de Trabajo de Múltiples Partes Interesadas de la Secretaría General de Estados del Caribe (AEC): Este evento se centró en la respuesta del Caribe al COVID-19, permitiendo el intercambio de mejores prácticas y estrategias efectivas para enfrentar la pandemia.

Jornadas de Capacitación: En 2023, el MISPAS realizó 39 capacitaciones, impactando a más de 1,744 colaboradores. Estas capacitaciones incluyeron cursos, talleres y diplomados en diversas áreas.

Eventos de Benchmarking y Aprendizaje: Conformación de la Red de Comisiones de Micronutrientes y/o Alimentos Fortificados: Este evento permitió la creación de una red de intercambio de conocimientos y mejores prácticas en el área de la nutrición y la fortificación de alimentos.

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

En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir el 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).

Evidencias:

8.2.6.1 Memoria-2021 pág. 132,133

8.2.6.2 Memoria - 2022,pág. 50,124-127,

8.2.6.3 Memoria -2023,pág.163,150-162

7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).

En el MISPAS, el programa para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados se evidencia a través de:

Programas de Prevención de Riesgos de Salud y Accidentes:

2021: Capacitación constante al **100%** del personal de las Direcciones Provinciales de Salud (DPS/DAS) en gestión de riesgos y atención a desastres,

incluyendo temas como la instalación, manejo y mantenimiento de Equipos Médicos de Emergencias (EMT). Aproximadamente **240** personas fueron capacitadas en resucitación cardio pulmonar.

2022: Programas de capacitación técnica en gestión de riesgos y atención a desastres dirigidos al personal de las DPS/DAS, beneficiando a **134,465** personas con pruebas de Antígeno y PCR, así como con la vacuna para COVID-19.

2023: Desarrollo de la estrategia y política nacional para la implementación del programa "Hospitales Seguros, Verdes e Inteligentes", beneficiando al **98%** de las instituciones del sector salud y al **100%** de las personas impactadas en situaciones de emergencias sanitarias o desastres.

Charlas de Salud y Promoción de Estilos de Vida Saludables:

2021: **46** sesiones sobre promoción de la salud y prevención de enfermedades fueron transmitidas a través del programa radial "**Para Estar Bien**", alcanzando a miles de personas.

2022: Se implementaron actividades de promoción de estilos de vida saludables en la "**Ruta de la Salud**", impactando a **300,000** personas en **13 provincias**. Estas actividades incluyen charlas sobre prevención de enfermedades, entrega de kits de higiene y medicinas.

La iniciativa continuó con el mismo alcance, beneficiando a **697,334** personas en **15** provincias, enfocándose en la reducción de hipertensión arterial, diabetes y obesidad. La inversión total estimada fue de **RD\$20,250,000.00**.

En **2023**, la "**Ruta de la Salud**" impactó a **215,740** familias, ofreciendo **1,451,910** servicios

| | | |
|--|--|--|
| | <p>en diversas especialidades médicas, con una inversión total de RD\$40,500,000.00</p> <p>Implementación de la Estrategia de Prevención del Virus Sincitial Respiratorio, impactando aproximadamente a 500 recién nacidos con una inversión aproximada de RD \$90,000.00 por paciente.</p> <p><i>Prevención de Accidentes de Tráfico:</i></p> <p>2021: Actualización de la Resolución PREMAT 0000035-II para la gestión de los servicios e intervenciones de salud colectiva enfocadas en la prevención de accidentes de tráfico. Propuesta del Programa de Formación de Multiplicadores en Salud y Seguridad Vial, y conformación de la Mesa Local de Seguridad Vial en la provincia de Santiago II.</p> <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir 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>Evidencias.</p> <p>8.2.7.1 Memoria-2021, pág: 50, 58, 66.</p> <p>8.2.7.2 Memorias-2022, pág: 7, 53.</p> <p>8.2.7.3 Memorias-2023,pág:10, 184.</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>El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) ha implementado diversas iniciativas</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).

orientadas a la sostenibilidad y la responsabilidad social, que incluyen la reducción del consumo energético, por medio del cambio de luminarias y una campaña de concientización para la reducción o efectividad del consumo.

| RAY LUGUMEN S.R.L. | | | | | | | |
|--------------------|---|------------------|----------|------------------------|-----------------|-------------|--------------|
| Item | Descripción | Unidad de Medida | Cantidad | Precio Unitario (RD\$) | Subtotal (RD\$) | IGES | Total (RD\$) |
| 6 | Bombillo Led (7W) | Unidad | 200 | \$95.00 | \$19,000.00 | \$1,980.00 | \$22,980.00 |
| 7 | Bombillos LED 22 w | Unidad | 100 | \$163.00 | \$16,300.00 | \$2,934.00 | \$19,234.00 |
| 8 | Breaker Corbie 20 Amp. Grisoso, Negro | Unidad | 20 | \$730.00 | \$14,600.00 | \$2,628.00 | \$17,228.00 |
| 9 | Breaker Corbie 60 Amp. Grisoso, Negro | Unidad | 20 | \$1,074.00 | \$21,480.00 | \$3,868.40 | \$25,348.40 |
| 10 | Controlador para Batería de Inversor | Unidad | 5 | \$100.00 | \$750.00 | \$135.00 | \$885.00 |
| 11 | Cable de registro nema 3R 0X004 | Unidad | 20 | \$350.00 | \$7,000.00 | \$1,088.00 | \$7,188.00 |
| 12 | Cable de registro nema 3R 0X006 | Unidad | 20 | \$400.00 | \$8,000.00 | \$1,440.00 | \$9,440.00 |
| 13 | Cable de registro nema 3R 0X008 | Unidad | 20 | \$542.00 | \$10,840.00 | \$1,951.20 | \$12,791.20 |
| 14 | Camiseta de 32*15MM cada/paralela | Unidad | 70 | \$350.00 | \$24,500.00 | \$4,110.00 | \$28,610.00 |
| 15 | Cable de 20' 10' | Unidad | 8 | \$1,650.00 | \$13,200.00 | \$2,376.00 | \$15,576.00 |
| 16 | Casaca de protección de seguridad industrial | Unidad | 25 | \$400.00 | \$10,000.00 | \$1,800.00 | \$11,800.00 |
| 17 | Codo PVC SCH-40, de Presión de 1" x 90' Blanco | Unidad | 10 | \$33.00 | \$330.00 | \$55.40 | \$385.40 |
| 18 | Codo PVC SCH-40, de Presión de 2" x 90' Blanco | Unidad | 30 | \$30.00 | \$900.00 | \$270.00 | \$1,170.00 |
| 19 | Codo PVC SDR 41, de Diámetro de 4" x 90' Blanco | Unidad | 10 | \$105.00 | \$1,050.00 | \$188.00 | \$1,238.00 |
| 20 | Controlador PV 24/24 voltios | Unidad | 50 | \$1,810.00 | \$90,500.00 | \$14,400.00 | \$104,900.00 |
| 21 | Cable PVC 16. Ampere | Unidad | 5 | \$6,480.00 | \$32,400.00 | \$5,832.00 | \$38,232.00 |
| 22 | Cable PVC 10 Ampere 1/2" | Unidad | 60 | \$450.00 | \$27,000.00 | \$511.00 | \$27,511.00 |
| 23 | Cable de registro | Unidad | 25 | \$435.00 | \$10,875.00 | \$2,142.00 | \$13,017.00 |
| 24 | Cable y accesorios para Canal | Unidad | 10 | \$1,200.00 | \$12,000.00 | \$2,160.00 | \$14,160.00 |
| 25 | Cable de registro | Unidad | 25 | \$410.00 | \$10,250.00 | \$1,845.00 | \$12,095.00 |

En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir los resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).

Evidencias

8.2.8.1 Contrato compra materiales cambio de luminaria, electricidad.

8.2.8.2 Foto cambio luminaria proceso.

8.2.8.3 Foto cambio luminaria.

8.2.8.4 Stickers de campaña.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-----------------|----------------|----------------|------|--------|------|-------|------|--|------|------|------|-------|-----------------------|--------|--------|--------|---------|-----------------------|--------|--------|--------|---------|-------------------------|---------|---------|---------|---------|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--|
| <p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> | <p>En términos de calidad de los servicios, el promedio de satisfacción de los últimos cuatro años ha sido el 86%. Para el año 2024 la meta estimada fue de un 87%, superando con un 1% por encima de lo esperado. Los resultados del nivel de satisfacción ciudadana son los siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="747 594 1346 695"> <thead> <tr> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>81.57%</td> <td>91.%</td> <td>84.2%</td> <td>88.%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia resultado en cantidad en los siguientes servicios, cabe destacar que estas solicitudes de servicios aplican para metas para aquellas solicitudes que cumplen con los requisitos establecidos en nuestra organización.</p> <p>Atenciones ofrecidas a los ciudadanos y clientes - Tendencia:</p> <table border="1" data-bbox="747 990 1339 1300"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Solicitudes ingresada</td> <td>71,214</td> <td>79,930</td> <td>87,834</td> <td>238,978</td> </tr> <tr> <td>Respuestas entregadas</td> <td>56,106</td> <td>56,595</td> <td>64,994</td> <td>177,695</td> </tr> <tr> <td>Orientaciones ofrecidas</td> <td>176,476</td> <td>164,029</td> <td>196,083</td> <td>536,588</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>303,796</td> <td>300,554</td> <td>348,911</td> <td>953,261</td> </tr> </tbody> </table> | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 81.57% | 91.% | 84.2% | 88.% | | 2021 | 2022 | 2023 | Total | Solicitudes ingresada | 71,214 | 79,930 | 87,834 | 238,978 | Respuestas entregadas | 56,106 | 56,595 | 64,994 | 177,695 | Orientaciones ofrecidas | 176,476 | 164,029 | 196,083 | 536,588 | Total | 303,796 | 300,554 | 348,911 | 953,261 | |
| 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 81.57% | 91.% | 84.2% | 88.% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2021 | 2022 | 2023 | Total | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Solicitudes ingresada | 71,214 | 79,930 | 87,834 | 238,978 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Respuestas entregadas | 56,106 | 56,595 | 64,994 | 177,695 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Orientaciones ofrecidas | 176,476 | 164,029 | 196,083 | 536,588 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | 303,796 | 300,554 | 348,911 | 953,261 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Solicitudes de Exequátur

| | Servicios Exequátur | Meta |
|------|---------------------|-------|
| 2021 | 9,193 | N/A |
| 2022 | 11,091 | 5,750 |
| 2023 | 8,214 | 5,750 |

Emisión de nuevos Registros Sanitarios:

| LICENCIAS OTORGADAS. | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------------------------------|--------------|---------------|--------------|
| Medicamentos y productos naturales | 1.653 | 1.463 | 2.184 |
| Productos Sanitarios | 231 | 231 | 281 |
| Cosméticos e Higiene | 2.471 | 2.565 | 2.582 |
| Alimentos | 5.374 | 5.801 | 3.973 |
| Total | 9.729 | 10.060 | 9.020 |

Autorizaciones aduanales

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|--------------------------------|--------------|-------------------------|--------------------|
| Cant. Autorizaciones aduanales | 84,828 | 76,332 | 181,152 |
| Tiempo promedio | 10 a 3 días. | 10 a 2 días en promedio | 2 días en promedio |

Evaluación de expedientes de Habilitación de establecimientos y servicios de Salud

| Año | Ejecutado | Meta programada |
|------|-----------|-----------------|
| 2022 | N/D | 3,714 |
| 2023 | 2,344 | 2,760 |
| 2024 | 5,531 | 4,140 |

Inspecciones de Servicios y Establecimientos de Salud para verificar y garantizar que cumplan con los estándares mínimos de calidad para otorgar un servicio de salud a la población.

Tendencia:

Año: 2022, Total ejecutado: 1,484 Meta

Programada: 2,880

Año: 2023, Total ejecutado: 1,585 Meta

Programada: 1,140
 Año: 2024, Total ejecutado: 779 Meta
 Programada: 1,176

Monitoreo y Evaluación de los Servicios y Establecimientos de Salud para garantizar la calidad de los servicios a los usuarios.

Tendencia:

| Año | Ejecutado | Meta |
|------|-----------|------|
| 2021 | 491 | ND |
| 2022 | 1405 | 1500 |
| 2023 | 5031 | 1670 |

Solicitudes de los servicios de medicamentos de Alto Costo

Tendencia:

| Año | Cant. solicitudes nuevas | Cant de solicitudes de renovación | Cantidad de otros servicios | Total de solicitudes |
|------|--------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|----------------------|
| 2021 | 6,383 | 7,249 | 593 | 14,225 |
| 2022 | 3,286 | 6,302 | 657 | 10,245 |
| 2023 | 4,092 | 3,794 | 206 | 8,092 |

Solicitudes de Ayudas Médicas

Tendencia:

| Año | Solicitudes recibidas | Solicitudes entregadas | Inversión |
|------|-----------------------|------------------------|--------------------|
| 2021 | 1,354 | 1,166 | RD\$68,651,808.64, |
| 2022 | 755 | 735 | RD\$58,432,914.98, |
| 2023 | 1576 | 1408 | RD\$99,224,711.71. |

Análisis y determinaciones ofrecidos a la población en el Territorio Nacional. (LNRSPDD)

Tendencia:

| Año | BAC | VIR | RAB | TB | NUT | CIT | GEN | Total x año |
|-----------------------|--------------|------------------|------------|--------------|--------------|---------------|--------------|------------------|
| 2022 | 763 | 664,991 | 68 | 1,389 | 1,267 | 6,159 | 1,179 | 675,816 |
| 2023 | 3,505 | 87,799 | 80 | 7,223 | 988 | 7,022 | 917 | 107,534 |
| 2024 | 933 | 21,274 | 28 | 542 | 199 | 888 | 242 | 24,106 |
| Total x unidad | 9,833 | 2,168,458 | 249 | 9,154 | 3,401 | 21,770 | 2,338 | 2,215,203 |

| Leyenda | |
|----------------|----------------------|
| BAC | Bacteriología |
| VIR | Virología |
| RAB | Rabia |
| TB | Tuberculosis |
| NUT | Nutrición (Cálculos) |
| CIT | Citología |
| GEN | Genómica |

Desde el Laboratorio Nacional de Referencia en Salud Pública Dr. Defilló se aplicaron encuestas para medir el nivel de satisfacción para los usuarios del Programa de Evaluación Externa de la Calidad (PEEC). Para el año 2023, el objetivo esperado era de 95% de satisfacción del cliente, superando en un 4% la meta establecida.

| | |
|-------------|-------------|
| 2022 | 2023 |
| 90% | 99% |

Evidencias:

- 9.1.1.1 Plan Operativo Anual (POA) 2022
- 9.1.1.2 Plan Operativo Anual (POA) 2023
- 9.1.1.3 Reportes de expedientes de centros de salud evaluados a nivel nacional.

9.1.1.4 Reportes de inspecciones realizadas 2022, 2023 y 2024 a nivel nacional según demarcación y/o provincias.

9.1.1.5 Plan Operativo Anual

9.1.1.6 Informe General de productividad, de los monitoreos realizados por la Dirección de Monitoreo y Evaluación de la Calidad de los Servicios, mediante la plataforma RED-CAP, por provincia a nivel nacional.

9.1.1.7 Informes de estadística de producción 2021

9.1.1.8 Informes de estadística de producción 2022

9.1.1.9 Informes de estadística de producción 2023

9.1.1.10 Portal de transparencia del MSP – Estadísticas Institucionales

9.1.1.11 Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción para los años 2021

9.1.1.12 Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción para los años 2022

9.1.1.13 Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción para los años 2023

9.1.1.14 Informe de Estadística de Producción del LNRSPDD

9.1.1.15 Informe de Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo.

9.1.1.16 Memoria Institucional 2021, página 80

9.1.1.17 Memoria Institucional 2022, página 70

9.1.1.18 Memoria Institucional 2023, página 04

9.1.1.19. Estadísticas de solicitudes de servicios

9.1.1.19 Informe de estadísticas exequatur 2021-2023

9.1.1.20 Plan Operativo Anual 2022

9.1.1.21 Plan Operativo Anual 2021

9.1.1.22 Plan Operativo Anual 2023

2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).

Durante el periodo 2021- 2023, **32,804** personas fueron beneficiadas con Medicamentos de Alto Costo a nivel nacional:

Tendencia:

| | 2021 | 2022 | 2023 | Total |
|----------------------|--------|-------|---------|---------------|
| Personas beneficiada | 14,540 | 5,078 | 13,186. | 32,804 |

Además fueron beneficiados con ayudas médicas directas un total de 3.309 beneficiarios:

Tendencia:

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------------------|-------|------|-------|
| Personas beneficiada | 1,166 | 735 | 1,408 |

Los beneficiarios de Ruta de la Salud, cambia tu estilo de vida, son los siguientes:

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----------------------|------|----------|---------|
| Personas beneficiadas | N/A | 300,000. | 697,334 |
| Provincias impactadas | N/A | 15 | 15 |

Fueron beneficiados 12,087 profesionales en la salud con la emisión de exequátur, distribuidos de la siguiente manera:

| Año | exequatur emitidos |
|------------|---------------------------|
| 2021 | 1,370 |
| 2022 | 6,408 |
| 2023 | 6,158 |

En materia de calidad de la infraestructura de servicios de salud fueron emitidas las siguientes licencias de habilitación:

| Año | Centros de Salud Habilitados | |
|------------|-------------------------------------|-------|
| 2021 | 1,503 | N/A |
| 2022 | 1,347 | 1,869 |
| 2023 | 6,622 | 1,080 |

Evidencia:

9.1.2.1 Memorias Institucionales 2021-2023

9.1.2.2 Solicitud Servicio de exequatur

POA de la Dirección de Habilitación 2022, 2023

En el Año 2023 se realizaron cuatro (4) intercambio de experiencias nacionales e internacionales:

1. Conferencia Intercambio de Experiencias sobre Investigación y Desarrollo Integral para el Control de la Enfermedad de Chagas en los países de la Región SICA – organizado por Consejo de ministro de Salud de Centroamérica y República Dominicana (COMISCA)

2. Visita de Intercambio de Experiencias con el Ministerio de Salud de Costa Rica – organizado por Ministerio de Salud de Costa Rica y Secretaría del Consejo de ministros de Salud de Centroamérica y República Dominicana. (SE-COMISCA)

3. Intercambio de conocimiento con expertos en la implementación y transformación digital del área de la salud-organizado por Gobierno de Puerto Rico / Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC).

4. Conocer las buenas prácticas implementadas por CONANI en la gestión y operación de las Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL), organizado por ASFL.

En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir el resultados de la

| | | |
|---|--|--|
| | <p>evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>Evidencia:</p> <p>9.1.3.1 Lista de participantes reunión 9.1.3.2 Imagen de participantes 9.1.3.3 Correo de convocatoria 9.1.3.4 Informe de Intercambio Benchmarking Costa Rica.</p> | |
| <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> | <p>El MISPAS fomenta la interacción entre organizaciones y entidades internacionales en salud. Además, asegura la representación del país en mesas y eventos mundiales de salud. Donde se intercambian estrategias, iniciativas, buenas prácticas, metodologías y conocimientos en salud.</p> <p>En el año 2021 dos (2) intercambio de experiencia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ira. Cumbre Internacional de Salud Pública de las Américas y Ira. Cumbre de Salud Pública de República Dominicana. Intercambio experiencias nacionales e internacionales sobre la respuesta al COVID-19. 2. 30 profesionales participando en la XI Conferencia Científica Regional de las Américas de TEPHINET desarrollado en un entorno virtual, tres de las investigaciones originales que fueron presentadas en el contexto de la conferencia corresponden a estudiantes de epidemiología de campo de República Dominicana con el objetivo de mantener espacios permanentes para la | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>difusión de información científica e intercambio de experiencias en epidemiología.</p> <p>En el año 2022 se realizaron dos (2) intercambio de experiencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seminario Intercambio de experiencias y lecciones aprendidas sobre estrategias aplicadas por los países en la pandemia. – CELAC-CARICOM. 2. Participación en el V Congreso LATAMSALUD en la ciudad de Guatemala presentando la Experiencia del Consejo Nacional de Seguridad Social de República Dominicana en infraestructura hospitalaria. | |
| <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> | <p>Para el año 2021 se firmaron un total de 40 acuerdos y convenios sectoriales, en el año 2022 se firmaron 37 acuerdos y en el año 2023 se firmaron 48 acuerdos. A todos los convenios y acuerdos se les da seguimiento con el fin de dar cumplimiento a los contratos estipulados.</p> <p>Evidencia:</p> <p>9.1.4.1 Matriz de Convenios Sectoriales. 9.1.4.2 Informe SISALRIL 2022-2023. 9.1.4.3 Plan de trabajo MISPAS SISALRIL. 9.1.4.4 Evidencia Informe Seguimiento a Convenio SISALRIL. 9.1.4.5 Minuta de la Reunión SISALRIL MISPAS. 9.1.4.6 Minuta Reunión SISALRIL.</p> | |

5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.

En el Ministerio de Salud Pública se obtienen y gestionan los resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.

Tendencia:

| INDICADOR | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|--------|--------|--------|
| SISMAP Gestión Pública-evaluado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) | 78.80% | 89% | 81.48% |
| Índice Presupuestario-Evaluado por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) | 94% | 85% | 86.9% |
| SISCOMPRAS-evaluado por la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas. | 97.09% | 96.55% | 92.62% |
| NOBACI- evaluado por el Contraloría | 13.16% | 72% | 96.33% |
| Índice Transparencia | 84.49% | 98.00% | 98.32% |
| ITICGE-TIC evaluado por la <small>Optic</small> | 78.83% | 68.29% | 68.29% |
| Cohesión Territorial- evaluado por el Ministerio de Economía, planificación y Desarrollo | N/A | N/A | 18 |
| Equidad de Género - evaluado por el Ministerio de la Mujer | N/A | N/A | 20 |
| Gestión Integral del Riesgos - evaluado por el Ministerio de Economía, planificación y Desarrollo | N/A | N/A | 20 |
| Sostenibilidad Ambiental | N/A | N/A | 18 |
| Derechos Humanos - evaluado por el MIREX | N/A | N/A | N/A |

| | | | |
|---|-----|-----|-------|
| Participación Social -- evaluado por el Ministerio de Economía, planificación y Desarrollo | N/A | N/A | 19 |
| Índice de Producción Institucional - evaluado por el Ministerio de Economía, planificación y Desarrollo | N/A | N/A | 94.33 |
| Índice de Progreso Sectorial - evaluado por el Ministerio de Economía, planificación y Desarrollo | N/A | N/A | 40.32 |

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

Tendencia:

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

En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, para el 2024 la institución ha definido metas concretas que puedan medir los resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.

Evidencia:

- 9.1.5.1 Portales Órganos Rectores Indicadores
- 9.1.5.6 Informes de cumplimiento
- 9.1.5.7 Cap HIV-I 2022
- 9.1.5.8 Report Cap CD4 Abril 2023
- 9.1.5.9 Cap-2024
- 9.1.5.10 Report PEEC 2023 Cap

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.

El MISPAS ha implementado innovaciones significativas a lo interno y externo de la organización, tales como: la simplificación de trámite de las solicitudes de exequatur a través del portal de servicios del MISPAS. <https://servicios.msp.gob.do/vus/#!/servicios/S08>, reduciendo los tiempos de respuestas y reduciendo los gastos de bolsillo de los ciudadanos.

La simplificación y transformación digital de los servicios de la Dirección General de Medicamentos, Alimentos y Productos Sanitarios (DIGEMAPS), incluyó la revisión de catorce (14) trámites. Como resultado, los tiempos de respuesta se redujeron entre un 65% y un 75% para medicamentos, alimentos y bebidas, disminuyendo de 140 a 40 días.

Desarrollo de un portal de servicios para que los ciudadanos puedan solicitar servicios de su interés y recibirlos a través del mismo canal. las funcionalidades del portal incluyen:

- Consulta de resultados de pruebas de COVID.
- Solicitud y seguimiento de medicamentos de alto costo.
- Consulta del estatus de los registros sanitarios.

En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir los resultados de innovaciones en servicios/productos.

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Implementación de la firma digital para la simplificación de los procesos, monitoreo en tiempo real del estatus de los documentos, reducción en la huella medioambiental.</p> <p>Evidencias: 9.1.6.1 Solicitud Servicio de exequatur.</p> | |
| <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p> | <p>Dentro de la implementación de reformas para la mejora de la gestión pública del MISPAS están los siguientes,</p> <p>https://www.consultoria.gov.do/consulta/</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Decreto 231-23 para la desconcentración de los servicios de DIGEMAPS con el objetivo de mejorar la prestación de los servicios de su competencia. <p>https://www.consultoria.gov.do/consulta/</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Decreto 44-23 que crea el Reglamento para la Implementación del Sistema de Evaluación de Riesgos del Fabricante de productos de consumo humano. <p>https://www.consultoria.gov.do/consulta/</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Decreto 58-23, que crea un nuevo criterio de homologación y registro de medicamentos, que cuenten con la aprobación de autoridades regulatorias de altos estándares, como la FDA de los Estados Unidos, o la EMA de la Unión Europea y permitirá que en un plazo no mayor a 24 horas, se emita el número | |

de Registro Sanitario, impactando de manera significativa el tiempo que tardan los medicamentos en llegar a los ciudadanos, mejorando así, la calidad de vida de todos los dominicanos.

<https://www.consultoria.gov.do/consulta/>

- Decreto 45–23 Renovación automática del registro sanitario, reduciendo significativamente la cantidad de documentos y el tiempo necesario para completar el proceso, reduciendo el tiempo de semanas, a tan solo unas horas, favoreciendo la continuidad en la cadenas de abastecimiento por el vencimiento de los registros.

<https://www.consultoria.gov.do/consulta/>

- Creación del Contact Center de Salud Mental, iniciativa que brinda la primera ayuda psicológica a través de una línea telefónica, donde prestan servicios 15 psicólogos expertos en emergencias relacionadas a la salud mental.

<https://ogtic.gob.do/cuida-tu-salud-mental-iniciativa-que-ofrece-la-primera-ayuda-psicologica-a-traves-de-la-linea-809-200-1400/>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| Eficiencia de la organización en términos de: | | |
| <p>I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> | <p>El MISPAS, a través de la Dirección de Recursos Humanos evalúa el rendimiento de los colaboradores mediante la implementación de acuerdos de desempeño que son evaluados anualmente.</p> <p>I) Colaboradores con acuerdos de desempeño</p> <p>Tendencia 2021: 5,552 Colaboradores evaluados. 2022: 6,007 colaboradores evaluados 2023: 6,319 colaboradores evaluados</p> <p>Indicador SISMAP - 03.I Planificación de RR.HH. 2021:100% 2022:100% 2024:100%</p> <p>Gestión del conocimiento</p> <p>Actividades de capacitación a personal realizadas:</p> <p>2021: 1,955 número de personas capacitadas 2022: 2,539 número de personas capacitadas 2023: 1,744 número de personas capacitadas</p> <p>En el marco de su función rectora, el MISPAS ha conducido el proceso para la construcción de un amplio acervo normativo (leyes, reglamentos</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>técnicos, guías, protocolos y manuales), que aportan en la construcción de la política de calidad de atención en salud. a saber:</p> <p>2021: 27 documentos emitidos 2022: 62 documentos emitidos 2023: 87 documentos emitidos</p> <p>Evidencias:</p> <p>9.2.1.1 Matriz de resultados de evaluaciones de desempeño de 2022. 9.2.1.2 Matriz de resultados de evaluaciones de desempeño de 2023. 9.2.1.3 Listado de (leyes, reglamentos técnicos, guías, protocolos y manuales) emitidos. 9.2.1.4 Planificación de RRHH 2021. 9.2.1.5 Planificación de RRHH 2022. 9.2.1.6 Planificación de RRHH 2024.</p> | |
| <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> | <p>En el MISPAS cada año planifican procesos y actividades innovadoras para simplificar y mejorar los procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mejora del proceso de Exequátur facilita a los usuarios que utilizan los servicios, puedan gestionar las solicitudes de estos servicios de manera virtual a través del portal de servicios. <p>ULTICABINET:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Implementación de una plataforma de gestión de documentos. ● Recepción de documentos por parte de los usuarios, los cuales son escaneados y | |

cargados a la plataforma para su análisis y tramitación.

- Workflow del proceso de compras.

Evidencia:

6.1.2.5.1. Captura de pantalla Portal de Servicios.

6.1.2.5.2. Captura de pantalla Consulta pruebas de COVID

6.1.2.5.3. Captura de pantalla medicamentos de

Como parte de las actividades de mejora de proceso, durante el 2023, se agregaron 141 funcionarios al buzón de firmas gubernamentales de todas las áreas del MISPAS en respuesta a la política de transformación digital del Estado, coordinado por el Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital.

El Laboratorio Nacional de Referencia en Salud Pública Dr. Defilló (LNRSPDD) durante el período de enero a diciembre del año 2023 documentó los procesos e informaciones documentadas en base a las normas ISO 15189:2012 e ISO 17043:2010, automatización de las documentaciones del SGC incorporando el uso de las TIC's, así como la comunicación interna, auditorías, entre otros procesos.

Evidencia:

9.2.2.1 Manual de Calidad.

9.2.2.2 Procedimiento para la Elaboración y Control de la Información Documentada (CAG-PR-001).

9.2.2.3 Lista de funcionarios con firma digital.

| | | |
|--|---|--|
| <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> | <p>El MISPAS fomenta la interacción entre organizaciones y entidades internacionales en salud. Además, asegura la representación del país en mesas y eventos mundiales de salud. Donde se intercambian estrategias, iniciativas, buenas prácticas, metodologías y conocimientos en salud.</p> <p>En el año 2021 dos (2) intercambio de experiencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Ira. Cumbre Internacional de Salud Pública de las Américas y Ira. Cumbre de Salud Pública de República Dominicana. Intercambio experiencias nacionales e internacionales sobre la respuesta al COVID-19. 4. 30 profesionales participando en la XI Conferencia Científica Regional de las Américas de TEPHINET desarrollado en un entorno virtual, tres de las investigaciones originales que fueron presentadas en el contexto de la conferencia corresponden a estudiantes de epidemiología de campo de República Dominicana con el objetivo de mantener espacios permanentes para la difusión de información científica e intercambio de experiencias en epidemiología. <p>En el año 2022 se realizaron dos (2) intercambio de experiencia</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Seminario Intercambio de experiencias y lecciones aprendidas sobre estrategias aplicadas por los países en la pandemia. – CELAC-CARICOM. 4. Participación en el V Congreso LATAMSALUD en la ciudad de Guatemala | |
|--|---|--|

presentando la Experiencia del Consejo Nacional de Seguridad Social de República Dominicana en infraestructura hospitalaria.

En el Año 2023 se realizaron cuatro (4) intercambio de experiencias nacionales e internacionales:

1. Conferencia Intercambio de Experiencias sobre Investigación y Desarrollo Integral para el Control de la Enfermedad de Chagas en los países de la Región SICA – organizado por Consejo de ministro de Salud de Centroamérica y República Dominicana (COMISCA).

2. Visita de Intercambio de Experiencias con el Ministerio de Salud de Costa Rica – organizado por Ministerio de Salud de Costa Rica y Secretaría del Consejo de ministros de Salud de Centroamérica y República Dominicana. (SE-COMISCA).

3. Intercambio de conocimiento con expertos en la implementación y transformación digital del área de la salud-organizado por Gobierno de Puerto Rico / Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC).

4. Conocer las buenas prácticas implementadas por CONANI en la gestión y operación de las Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL), organizado por ASFL.

| | | |
|---|--|--|
| | <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir el análisis comparativo del benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones.</p> <p>Evidencia: 8.2.6.1 Memoria-2021 pág. 132,133 8.2.6.2 Memoria - 2022,pág. 126, 8.2.6.3 Memoria -2023,pág.154 9.1.3.1 Lista de participantes reunión 9.1.3.2 Imagen de participantes 9.1.3.3 Correo de convocatoria 9.1.3.4 Informe de Intercambio Benchmarking Costa Rica.</p> | |
| <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> | <p>El MISPAS dentro de sus acuerdos y convenios firmados, ejecuta las acciones descritas, de acuerdo con lo pactado entre una parte y otra.</p> <p>Se gestionó la firma del convenio MIPAS-SISALRIL, en abril del 2022, con el objetivo de establecer el marco de cooperación entre ambas entidades para apoyar el desarrollo y fortalecimiento de los mecanismos de supervisión, control y monitoreo de las prestaciones de servicios de salud a los/as afiliados/as del Sistema Dominicano de Seguridad Social, así como diseñar los mecanismos y las acciones a ejecutar para intercambiar información necesaria entre el MISPAS y la SISALRIL, por los medios físicos y electrónicos pertinentes, las bases de datos de información necesaria para que permitan evaluar el costo de las prestaciones y</p> | <p>En el MISPAS, aunque no se han definido objetivos específicos para este punto, la institución está en proceso de evaluación y definición de metas concretas que puedan medir la eficacia de las alianzas.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>acciones de salud, así como el gasto en salud, a través de la generación de estadísticas sanitarias y análisis de situación de los determinantes de la condición de salud de la población residente en República Dominicana.</p> <p>En el periodo septiembre 2022 a diciembre 2023 se dio cumplimiento a múltiples actividades de coordinación, tanto con las áreas internas del ministerio como a nivel sectorial con la SIRALRIL, a los fines dar efectivo cumplimiento al plan de trabajo.</p> <p>Entregables logrados 2022: 13 Entregables logrados 2023: 12</p> <p>Evidencia: 9.2.4.1 Informe SISALRIL 2022-2023 9.2.4.2 Plan de trabajo MISPAS SISALRIL 9.2.4.3 Evidencia Informe Seguimiento a Convenio SISALRIL.pdf 9.2.4.4 Minuta de la Reunión SISALRIL MISPAS 9.2.4.5 Minuta Reunión SISALRIL 9.2.4.6 Convenio SISALRIL.pdf 9.2.4.7 Minuta de reunión SISALRIL-MISPAS</p> | |
| <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> | <p>En el MISPAS, de acuerdo a los resultados en el informe del estudio del clima laboral en el 2023 en promedio: En un 90% los colaboradores exponen que utilizan eficientemente la tecnología de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios, así como en un 91% usan las herramientas del intranet, email, nube, base de datos, redes, web, podcast para el desempeño de las funciones, respectivamente para el año 2019 un 84% en tanto</p> | |

que en el 2021, en un 88% el uso de las herramientas TICs y en un 90% para la mejora de los procesos, trámites y servicios. Por lo que, muestran unos resultados consistentes durante el tiempo.

Como mecanismo para reducir el uso de papel, se implementa la firma digital, 141 funcionarios disponen de firma digital.

Durante el período de enero a diciembre del año 2023 el Laboratorio Nacional de Referencia en Salud Pública Dr. Defilló (LNRSPDD) desarrollo del software de control de visita SIRLANA para el control y registro de las personas externas que visitan el LNRSPDD.

Así como la implementación de un software para la gestión de almacén, suministro y activo fijo donado por el SE-COMISCA, llamado SIGIDAF, el cual comprende varios módulos para la gestión integral de los procesos de compras, almacén y activo fijo.

Se readecuó y reubicó el sistema CCTV, así como la instalación de puntos de acceso a WiFi para mejorar la vigilancia, seguridad y conectividad del LNRSPDD.

Simplificación del Registro de exequátur en portal de servicios del MISPAS, el cual facilita a los usuarios que utilizan los servicios relacionados a exequátur, gestionar las solicitudes de estos servicios de manera virtual a través del portal de servicios.

| Año | Recaudación | Servicio |
|------|--------------|----------|
| 2021 | 3,598,123.56 | 22,460 |
| 2022 | 3,857,981.17 | 11,828 |
| 2023 | 4,974,960.00 | 10,499 |

Evidencia:

9.2.5.1. Solicitud Servicio de exequatur.

9.2.5.2. Informe de avance (POA) .

6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.

Se realizan auditorías internas tomando como norma base la ISO 9001, para verificar su conformidad con los estándares de calidad implementados en la institución.

Resultados de Auditoria:

2021

N/A

Marzo 2022

13 no conformidades

12 observaciones

0 salidas no conforme

Junio 2022

17 no conformidades

11 observaciones

0 salidas no conforme

Junio 2023

| | | |
|--|--|--|
| | <p>37 no conformidades 11 observaciones 0 salidas no conforme</p> <p>Diciembre 2023 3 no conformidades 3 observaciones 0 salidas no conforme</p> <p>El Laboratorio Nacional de Referencia en Salud Pública Dr. Defilló (LNRSPDD) durante el período de enero a diciembre del año 2023 se realizó las siguientes Auditorias Externas tomando como norma base la ISO 15189:2012 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 1 auditoría realizada por la empresa Primex Consulting Group; ● 1 Auditoria realizada por la Red Africana de Epidemiología de Campo (AFENET, por sus siglas en inglés); y en septiembre por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés). <p>Asimismo, una (1) auditoría interna tomando como norma base la ISO 17043:2010 por la empresa Primex Consulting Group.</p> <p>Evidencia: 9.2.6.1 Informes de auditorías 9.2.6.2.1 Informe de auditoría Interno 9.2.6.2.2 Informe de auditoría Interno</p> | |
|--|--|--|

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

El MISPAS ha logrado los siguientes reconocimientos y certificaciones, producto de su compromiso con la calidad de los servicios:

Logros y Reconocimientos 2021

- Certificado al Mérito de parte de la Organización Mundial de Aduanas.
- Reconocimiento por la Dirección Nacional de Control de Drogas.

Logros y Reconocimientos durante el año 2022:

- Premio a la Eficiencia por Autorizaciones Aduanales a través de Ventanilla Única de Comercio Exterior con la implementación del Proyecto Despacho 24H.
- Certificado al Mérito de parte de la Organización Mundial de Aduanas.

Logros y reconocimientos 2023:

Reconocimiento por parte de la Red de Infecciones Respiratorias Agudas Severas (SARI-net) y la Red para la Evaluación de la Efectividad de la Vacuna en Latinoamérica y el Caribe (REVELAC) en representación de la República Dominicana por la respuesta a la pandemia por el COVID-19 (SARS-CoV-2), durante la VIII Reunión Regional de SARI-net plus/REVELAC-i en Antigua, Guatemala.

Reconocimiento en el renglón de Compras Públicas Verdes, por haber incluido los criterios establecidos en la Política de Compras Verdes en nuestros procesos de compras y contrataciones

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Premio “Malaria Champions 2023”, por avances en la ambiciosa meta de alcanzar la eliminación de la malaria en el país.</p> <p>Tendencia: Año 2021: 2 Año 2022: 2 Año 2023: 3 Año 2024: 1</p> <p>Evidencia: 9.2.7.1 Fotos de reconocimiento Guatemala 9.2.7.2 Fotos de reconocimiento Mexico 9.2.7.3 Fotos de reconocimiento RD</p> | |
| <p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> | <p>Mensualmente la Gestión financiera del MISPAS realiza el informe que evidencia la ejecución presupuestaria, en la cual se definen recursos planificados y su disponibilidad para de esta manera medir el cumplimiento. Además, la ejecución presupuestal se monitorea por medio del indicador de Ejecución Presupuestaria de DIGEPRES.</p> <p>Ejecución presupuestaria (DIGEPRES): 2021: 138,944,510,526.09 2022: 134,416,501,030.91 2023: 143,325,066,301.31</p> <p>Evidencia: 9.2.8.1 Informes anuales DIGEPRES 2021-2023 (P. 29, 220 y 192)</p> | |

9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).

En el MISPAS los resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible, se evidencia en la eficiencia y control del gasto público. Las compras, contrataciones y desembolsos se realizan en función del presupuesto, y en atención a los lineamientos establecidos en las normativas establecidas para los fines, esto queda en evidencia por medio del indicador de Siscompras obteniendo un promedio de 95.42%:

| Años | Resultado Prom. SISCOMPRAS |
|-------------|-----------------------------------|
| 2021 | 97.07% |
| 2022 | 96.55% |
| 2023 | 92.62% |

Evidencia:

9.2.9.1 Plataforma **SISCOMPRAS:**
<https://www.dgcp.gob.do/siscompras/>

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.