



PRESIDENCIA  
DE LA REPÚBLICA



MINISTERIO DE  
ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA

*Avanzamos para ti*

## “BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN HOSPITALARIA”

Miércoles 31 de julio - 2013

La Romana, República Dominicana



**Mejorando la Calidad de los  
Servicios Públicos**



# Objetivo Estratégico

**Promover la mejora en  
la calidad de los  
servicios públicos**





# Marco Común de Evaluación

---

Una Metodología de Evaluación de la Calidad en Organizaciones del Sector Público



# Modelo CAF



# Modelo CAF

## Etapa inicial

- Compromiso de la Dirección
- Selección Equipo Autoevaluación
- Selección Coordinador Equipo Autoevaluación
- Información/ Formación
- Divulgación al resto de la organización

## Proceso Autoevaluación

- Realización individual
- Alcanzar el consenso en el Equipo de Auto evaluación
- Determinar AREAS de MEJORA y PUNTOS FUERTES

## Plan de Mejora

- Priorizar Áreas de Mejora
- Desarrollar Plan de Mejora
- Controlar el Progreso
- Repetir Autoevaluación

# Modelo CAF



Implementación Modelo CAF  
2012

Universidad Autónoma de Santo Domingo

ACTIVIDAD	Mes 1					Mes 2					Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5										
<b>1. El punto de partida</b>																				
1.1 Decidir como organizar y planificar la autoevaluación	█																			
1.2 Comunicar el proyecto de autoevaluación	█																			
<b>2. El proceso de Autoevaluación</b>																				
2.1 Constituir uno o más equipos de autoevaluación	█																			
2.2 Organizar la formación	█																			
2.3 Realizar la autoevaluación		█	█	█																
2.4 Redactar el informe con los resultados de la autoevaluación				█																
<b>3. Plan de mejora y priorización</b>																				
3.1 Redactar Plan de Mejora preliminar					█															
3.2 Revisar y adecuar el Plan de Mejora preliminar						█														
3.3 Entregar Plan de Mejora definitivo							█													
3.4 Comunicar el Plan de Mejora								█	█											
<b>4. Ejecución del Plan de Mejora</b>																				
4.1 Implantar las acciones del Plan de Mejora										█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	
<b>5. Seguimiento al Plan de Mejora</b>																				
Entregar informes de avance												█	█							
Evaluar el cumplimiento del Plan de Mejora														█	█					
Entregar informes de seguimiento																			█	█
<b>6. Próxima autoevaluación</b>																				
Coordinar la siguiente autoevaluación																				█

# Modelo CAF



# Primeros pasos...

---

- **Compromiso de la Dirección**
- **Solicitud de asistencia al MAP**
- **Selección de la herramienta a implementarse**
- **Firma de acuerdos interinstitucionales de cooperación**
  - Definición del cronograma de trabajo
  - Constitución de un equipo de trabajo interno
  - Formación al equipo de trabajo interno
  - Desarrollo del plan
  - Monitoreo del MAP



# Primeros pasos...



# Primeros pasos...





# Primeros pasos...





# Primeros pasos...

---

# Compromiso de la Dirección

# Trabajando con los hospitales...

<b>HOSPITAL</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. Cabral y Báez – Santiago	Sra. Hilda Cabrera Viceministra de Calidad
2. Dr. Luis E. Aybar –Morgan	Sr. Elso Segura Viceministro de Servicios Públicos
3. Darío Contreras	Sr. Carlos Manzano Viceministro de Fortalecimiento Ins.
4. Alejandro Cabral- San Juan	Sra. Donatila Germán Viceministra de Función Pública
5. Robert Read Cabral	Sr. Julio Canelo Viceministro de Apoyo a la Municipalidad
6. Moscoso Puello	Sr. Pedro Nina Viceministro de Evaluación Desempeño



## **Johana Guerrero Carrero** **Directora de Innovación en la Gestión**

**[johana.guerrero@map.gob.do](mailto:johana.guerrero@map.gob.do)**

**[www.map.gob.do](http://www.map.gob.do)**

**809-200-3297, ext. 287**

***Desde el interior sin cargos***